الإستثمار والتسويق السياحي



دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع

عمان - شارع الملك حسين - مجمع الفحيص التجاري

تلفاكس: 4655877 6 962+ موبايل: 5525494 79 962+

ص.ب 712577 عمان 11171

E-mail: dar_konoz@yahoo.com



9789957463656

الاستثمار والتسويق السياحي

الاستثمار والتسويق السياحي

تأليف

أ.د: رعد مجيد العاني

الطبعة الأولى

1428هـ - 2008م



دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع

اسم الكتاب: الاستثمار والتسويق السياحي

الرقم المتسلسل: 338.479

رقم الإيداع : (2007/9/2864)

تأليف: الدكتور رعد مجيد العاني

الواصفات: /صناعة السياحة//السياحة.

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية
من قبل دائرة المكتبة الوطنية



الأردن – عمان - وسط البلد - مجمـع الفحيص التجاري
تلفاكس: 00962 6 4655877 -ص. ب 712577 موبايل:
00962 79 5525494

E-Mail: dar_konoz@yahoo.com

ردمك: **ISBN : 978 - 9957 - 463 - 65 - 6**

تنسيق وإخراج صفـــاء نمر البصار **079 6507997**

الفهرس

مقدمة

تتجه دول العالم كافة إلى تطوير السياحة وتنميتها نظرا لآثارها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وذلك لأن المنتج السياحي غير قابل للاستهلاك نسبيا كباقي المشاريع الإنتاجية والخدمية، والسياحة تساعد على تخفيف التوازن الاقتصادي وخاصة السياحة الاستثمارية بين مختلف مناطق البلد وذلك من خلال إقامة المشاريع السياحية الجديدة وتوزيع الدخل بين هذه المناطق وبين العاملين وخاصة في القطاع السياحي.

ومن هنا برزت السياحة الاستثمارية وذلك بفتح الباب أمام المستثمرين الوطنيين أو الشركات أو الأجانب الذين يعملون في المجال السياحي والفندقي والتي يمكنها عن طريق استقدام أموالها إلى البلد زيادة الاستثمار السياحي وتنميته بالرغم من يصور بعض السلبيات لأن هذه الشركات تقوم بتحويل أرباحها إلى الخارج فتكون العائدات بالنسبة للدولة هامشية، لذلك يفضل تشجيع المستثمرين الوطنيين على الاستثمار السياحي داخل بلدانهم لتكون التنمية حقيقية وآثارها إيجابية على الاقتصاد القومي.

1

الفصل الأول

السياحة الاستثمارية



الفصل الأول

السياحة الاستثمارية

تعد صناعة السياحة من القطاعات الأساسية اقتصاديا واجتماعيا في العالم، وهي تنافس مجالات التجارة الدولية. ففي عام 2004 كان عدد السياح الدوليين مليار سائح، والعوائد 900 مليار دولار، ووصل عدد السياح الدوليين عام 2006 إلى مليار ومائة سائح موزعين على الأقاليم السياحية العالمية كما يلي:

السياحة الدولية الوافدة

الأقاليم السياحية	من عام 2000-2004 مليون سائح	مليون سائح		النسبة من حجم الطلب السياحي	
		داخل الإقليم	من خارج الإقليم	السياحة الإقليمية	السياحة الوافدة
العالم	800	562	137	80	20
أفريقيا	2،76	12،8	14،8	46	54
الأمريكتين	12،8	94،6	34،4	73	27
ش آسيا والباسفيك	111،9	87،9	24	79	21
أوربا	403،3	356،9	46،4	88	12
الشرق الأوسط	20،6	8،1	12،5	39	61
جنوب آسيا	6،4	1،6	4،9	24	76

ونلاحظ من الجدول المذكور أن حجم السياحة الوافدة في إقليم أوربا من نفس الإقليم هي 91%، بنسبة قريبة منها في شرق آسيا والباسفيك والأمريكتين، وبشكل عام تبلغ نسبة السياحة الإقليمية في العالم 85%، بينما لا تزيد عن 39% في إقليم الشرق الأوسط (وهي ما تدعى بالسياحة العربية)، كما يلاحظ أن أوربا تستأثر بالنسبة الكبرى من السياحة الدولية، وتليها الأمريكيتان، أما الشرق الأوسط بدوله الثلاث عشرة التي يتكون منها الإقليم فلا تزيد نسبة حصته من السياحة الدولية عن 2,9%، ومجموع الوافدين إليه من خارج الشرق الأوسط لا يتعدى 12,5 مليون من أصل 700مليون سائح يجوبون العالم.

كما يبين الجدول التالي السياحة الخارجية، أي الذين يغدرون بلدهم أو مكان إقامتهم المعتادة لقضاء السياحة داخل أو خارج الإقليم، وذلك لبيان أهمية السياحة الإقليمية وهي غالبا ما تكون بين الدول المتجاورة، وتبرز الأهمية في انعكاس ظاهر تلك السياحة على إجراءات السفر، وأشكال خدمات النقل، وفترة الإقامة ونسبتها من حجم الطلب السياحي، وبالتالي على احتياجات السائح من السلع وأنماط الخدمات السياحية، ومن الزاوية الاقتصادية على وسطي الإنفاق للسائح وسلوكه الاستهلاكي في البلد المقصد:

السياحة الخارجية (المغادرون لخارج البلد)

الأقاليم السياحية	من عام 2004-2006 مليون سائح	مليون سائح		النسبة من حجم الطلب السياحي	
		داخل الإقليم	إلى خارج الإقليم	داخل الإقليم	إلى خارج الإقليم
العالم	900	561،9	136،9	80	20
أفريقيا	16،1	12،8	33	80	20
الأمريكتين	133،2	94،6	38،6	71	29
ش آسيا والباسفيك	115،9	87،9	27،9	76	24
أوربا	414	356،9	57،9	86	14
الشرق الأوسط	11،7	8،1	3،6	69	31
جنوب آسيا	7،2	1،6	5،6	22	78

وفي أيلول 2001 حدث الهجوم على مركز التجارة العالمي في نيويورك ومواقع أمريكية أخرى، وانعكس بشكل حاد ومؤثر على الاقتصاد والسياسة في العالم بشكل عام، وعلى السياحة الدولية بشكل خاص، وقد نشرت المنظمة العالمية للسياحة تقرير اللجنة المشكلة لدراسة نتائج أحداث أيلول، ونقتطف منه ما يتعلق بالتأثيرات التي خلفتها على السياحة:

السياحة والاقتصاد العالمي قبل 11 أيلول 2001:

منذ عام 2000 ومرورا بعام 2001 حدثت بعض الظواهر في مجال الاقتصاد العالمي، مثل التخفيض الذي حصل في بعض الأسعار، وبروز ركود اقتصادي بسيط في الدول المتقدمة، وبعض البطء في النمو

السياحي، بحيث وصلت نسبة الزيادة في الحركة السياحية عام 2001 وحتى أيلول نسبة 3-4% عن نفس الفترة من عام 2000، رغم أن عوائد أمريكا من السياحة وصلت إلى 65 مليار دولار، ثم ألمانية 48 مليار، وبريطانيا 37 مليار إلا أن الوضع كان عاديا.

السياحة والاقتصاد العالمي بعد 11أيلول 2001:

كانت لأحداث 11 أيلول تأثيرات عامة على الاقتصاد العالمي بشكل عام، وعلى السياحة الدولية وضمنها النقل الجوي والعمالة بشكل خاص، ففي تشرين الأول 2001 بدأت بعض الظواهر البسيطة بالتحسن، وفي تقديرات البنك الدولي بالنسبة للشرق الأوسط ومعها تركيا ومالطا معدل النمو 2% عام 1999، 5,9% عام 2000، و1,7% عام 2001، وقدرت النسبة 4% لعام 2002.

* التأثيرات على الأسواق والمقاصد:

حدث نقص واضح في حجم الطلب السياحي الدولي بشكل عام، وعلى أمريكا وأوربا بشكل خاص، وأهم المنعكسات:

- جميع دول العالم عانت من ذلك النقص.
- أضحى على المقاصد واجب تحسين مستوى الإجراءات الأمنية لديها في أوساط السفر والمسافرين.
- الدول والمدن المتقدمة حضاريا كان تأثرها أكبر.
- بقيت الدول التي يمكن الوصول إليها برا أوفر حظا من غيرها.
- الرحلات قصيرة المدى ستنمو بشكل أسرع من الرحلات البعيدة على المدى المنظور.
- السفر الفردي غير المبرمج سينتعش أكثر من سفر المجموعات.

- زيارة الأقرباء والأصدقاء والسياحة المحلية ستشهد بعض الازدهار. ولعام 2020 تتوقع المنظمة العالمية للسياحة أن يصل عدد السياح إلى 1,6 مليار سائح والعوائد 2 ترليون دولار.

أهمية السياحة:

اعتبرت السياحة من القطاعات الهامة اقتصاديا واجتماعيا، وكانت تزداد بثبات بمعدل نمو سنوي يقارب 4,5% خلال النصف الأخير من القرن العشرين، وقد تبين أن حجم السياحة الدولية والمحلية أصبح يشكل الصناعة الأكبر (صناعة بدون مداخن)، ففي عام 1995 قدمت السياحة 3,4 تيلريون دولار كمخرجات وساهمت بنسبة 10,9% من الناتج المحلي العالمي، ووفرت فرص عمل لحوالي 212 مليون عامل في السياحة والقطاعات التي تحرض السياحة الإنتاج فيها، والذين أنتجوا 637 مليار دولار كعائدات ضريبية للحكومات، كما أن السياحة الدولية هي أهم عامل في التجارة الدولية (تجارة غير منظورة), وأن معظم السياح الدوليين يسافرون في رحلات قصيرة أو متوسطة المدى، وبنسبة كبيرة تكون رحلاتهم داخل إقليمهم، وفي جميع الحالات تكون رحلاتهم مهمة بالنسبة إلى المقصد الذي يزورونه، والسياحة المحلية التي تعادل عشرة أضعاف السياحة الوافدة لمعظم البلدان، وتعتمد أساسا على إنفاق المواطن، فإنها هي التي تساهم بتشغيل الخدمات السياحية الوطنية بشكل كبير، وبشكل عام فالسياحة تساهم بنسبة 5-10% في الناتج المحلي الإجمالي لمعظم الدول، أما بالنسبة للبلدان الصغيرة مثل الجزر في الكاريبي والمتوسط والباسيفيك والمحيط الهندي، أو المواقع والمدن السياحية فإن العائدات السياحية تصل مساهمتها إلى نسبة 25-30% من الناتج المحلي

الإجمالي للموقع الذي يتميز باعتماده على السياحة كمصدر رئيسي للدخل.

والملاحظ في توزيع السياح في العالم آخذة في التغير نتيجة شعور الدول النامية بأهمية السياحة اقتصاديا، وتوجهها لتطوير مواردها وخدماتها وتسهيلاتها، وتركيزها على إبراز مقاصدها المتميزة سياحيا. إلى جانب تزايد معدلات نمو السياحة المحلية في تلك الدول النامية، نتيجة زيادة نسبة شريحة متوسطي الدخل، وانتشار التعليم، والزيادة في أوقات الفراغ.

تعاريف السياحة والسائح:

من المهم أن نعرف ما تعنيه كلمة السياحة والسائح لأغراض الرصد والتحليل والتخطيط، وقد وضعت المنظمة العالمية للسياحة سلسلة من المراجع في مجال الإحصاء السياحي بعد مؤتمر أوتاوا 1991، والتي اعتمدت رسميا من قبل لجنة الإحصاء التابعة للأمم المتحدة عام 1993 والتي يمكن تلخيصها بما يلي:

تعاريف السياحة:

- **السياحة:** هي أنشطة الأشخاص المسافرين من أمكنتهم في أمكنة خارج أمكنة إقاماتهم المعتادة لمدة لا تزيد عن سنة مستمرة، لقضاء إجازة أو للأعمال أو أغراض أخرى.
- **السياحة المحلية:** تتضمن مواطني البلد الذين يسافرون داخل بلدهم.
- **السياحة الوافدة:** تضم غير المقيمين المسافرين للبلد المقصد.
- **السياحة الخارجية:** تضم المقيمين المسافرين لبلد آخر.
- **السياحة الدولية:** تضم السياحة الوافدة والسياحة المحلية (الطلب السياحي).

- **النفقات السياحية:** نفقات الاستهلاك الإجمالي للزائر خلال الرحلة والإقامة في المقصد.

تعاريف السائح:

- **الزائر الدولي:** أي شخص يسافر إلى بلد غير مكان إقامته المعتادة لمدة لا تزيد عن 12 شهرا بهدف العمل أو الكسب.
- **الزائر المحلي:** أي مقيم يسافر داخل البلد وخارج مكان إقامته المعتادة لغير هدف العمل أو الكسب.
- **الزائر المبيت:** أي زائر يقضي ليلة أو أكثر في وسائل المبيت الجماعية أو الخاصة في المكان المزار.
- **زائر اليوم:** أي زائر لا يقضي ليلة في وسائل المبيت ويشمل العابرين وأطقم المركب.

الاتجاهات الأساسية في السياحة:

من المهم أن تتعرف السلطات المحلية على توجهات السياحة الدولية والإقليمية والمحلية لكي تخطط للوضع الراهن وللمستقبل، وتعد ما تتطلبه السياحة وما يحتاجه السائح وما يحقق الاستثمار للسياحة في المنطقة والمقاصد، فتلك المعارف المستمدة من الإحصائيات وبحوث السوق والتحليل تبين صورة الوضع السابق والوضع الراهن بما يسمح بالتوقع للمستقبل.

وتشير ظواهر السياحة من الناحية النوعية والكمية إلى ما يلي:

- معظم دوافع السفر لدى السياح تشير إلى رغباتهم بالاستجمام أو مزاولة أنواع الرياضة أو الاطلاع على شواهد التاريخ والصروح الثقافية، ومعالم الطبيعة، وخصائص الحياة البرية، وتلك الدوافع تتزايد في السنوات الأخيرة.

- بعض السياح يحاولون تحقيق اهتماماتهم الخاصة وهواياتهم مثل زيارة الأماكن الدينية وبلدان جذورهم العرقية.
- بعض السياح يتوجهون لزيارة المواقع الجديدة أو استخدام خدمة سياحية متميزة.
- فئة من السياح تتوجه إلى أماكن نقية صحيا للنقاهة أو العلاج في منتجعات خاصة، مثل مراكز المياه المعدنية أو فنادق خاصة للرعاية الصحية والمعالجة.
- بعض السياح يتوجهون لقضاء عطلتهم أو إجازتهم السنوية في مواقع طبيعية متميزة كالمصايف أو الشواطئ للتشمس والسباحة والرياضات البحرية..
- العديد من المسنين والمتقاعدين يخططون لرحلات منظمة تؤمن لهم العناية والراحة، لكن الغالبية العظمى من سياح اليوم هم من فئة متوسطي العمر.

ولكل فئة من تلك الفئات أو غيرها أنواع ومستويات من الخدمة والإجراءات التي تناسبهم وتلبي رغباتهم، لكن اهتمامات مشتركة تجمع أولئك السياح من حيث رغبتهم بمستوى جودة الخدمة أو السلعة السياحية، ويحاولون الابتعاد عن المواقع التي تعاني من مشاكل بيئية أو تلوث، أو انعدام الأمن والاستقرار. هذه الظواهر جعلت من العمل السياحي مهمة وطنية ومحلية وحتى عالمية في بعض القضايا المتعلقة بالسفر والسياحة.

ولا بد من الإشارة إلى التطورات التي تتسابق الدول لإدخالها في ميادين السياحة مثل استخدام التكنولوجيا في المهام والأعمال السياحية كالحجز والترويج والدلالة والاتصالات والنظم والتشريعات....الخ.

مفهوم السياحة الاستثمارية:

تبين في مقدمة هذا الدليل بأن تقرير عام 1987 " المستقبل بشكل عام" الذي أعدته الهيئة العامة للبيئة والتنمية للأمم المتحدة ومنظمة العمل الدولية أنها عرفت سياسة التنمية الاستثمارية بأنها **" تلبي الاحتياجات الحالية دون المساس في الصلاحية لمستقبل من الأجيال وتأمين احتياجاتهم"** وفي مؤتمر الأمم المتحدة حول البيئة والتنمية الذي عرف بقمة الأرض الذي انعقد في ري ودي جانيرو عام 1992، عدل تعريف التنمية الاستثمارية، وتبلور مفهومها في برنامج 21 الذي اعتمده المؤتمر، ومنذ ذلك الحين تبنته حكومات وشعوب عديدة كسياسة أساسية للتنمية، المنظمة العالمية للسياحة تبنت قواعد الاستثمار في السياحة، وبلورت أسس التنمية الاستثمارية في مجالات التخطيط السياسي ودراسات التنمية، وقد عرفت المنظمة العالمية للسياحة السياحة الاستثمارية كما يلي: **" التنمية الاستثمارية للسياحة هي التي تلبي احتياجات السياح والمواقع المضيفة إلى جانب حماية وتوفير الفرص للمستقبل، إنها القواعد المرشدة في مجال إدارة الموارد بطريقة تتحقق فيها متطلبات المسائل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ويتحقق معها التكامل الثقافي والعوامل البيئية والتنوع الحيوي ودعم نظم الحياة"**. وفي إطار ذلك التعريف الأساسي يمكن التفصيل في أمور الاستثمار في السياحة من خلال النقاط التالية:

- **الاستثمار:** يقتضي المحافظة على الموارد الطبيعية والتاريخية والثقافية والموارد الأخرى المتعلقة بالسياحة، بهدف ضمان الاستمرار بصلاحية استخدامها في المستقبل كما هي تقدم الفوائد للمجتمع حاليا، لأن أهمية الاستثمار في السياحة مرتبطة باعتماد السياحة على تلك الموارد كمشوقات وكسلع تجذب السياح، فمعالم البيئة الطبيعية والمواقع التاريخية والتراثية والأثرية في المكان هي رأس المال الثابت فإذا

كانت تلك الموارد مشوهة أو مهملة فإن السياحة تبقى بعيدة ومتعذرة، لهذا فإن البداية في تحقيق الاستثمار لتلك المواقع تبدأ من حمايتها وصيانتها بشكل يمهد لتطويرها وتقديمها ضمن العرض السياحي بالشكل المناسب.

- تنمية السياحة وفق قواعد الاستثمار تؤمن تخطيطها وإدارتها ويجنبها المشاكل البيئية أو الاجتماعية، وتدفع السلطات لدراسة وتحديد طاقة الاستيعاب وتعليمات الاستخدام لتلك الموارد من قبل السكان والسياح ونظام الإشراف والضوابط المتعلق بالأمور.

- معايير ومستويات الجودة في البيئة هي ناحية مهمة في عملية اتخاذ قرار الزيارة من قبل السائح، والسياحة تكون الحافز للسكان والزوار لتحسين شروط البيئة في المقاصد السياحية.

- لقد أصبح انطباع السائح عن المكان قبل وأثناء الزيارة عاملا مهما في مدى إقبال السياح والزوار على الزيارة، فالمنتجعات القديمة كمثال، والمنشآت السياحية تتطلب دوما تحديثا دوريا لتبقى مستمرة في مواكبة متطلبات السائح وتحقق أهدافها التسويقية.

- عوائد السياحة تنعكس على المجتمع المحلي وعلى السلطات المحلية أن تعمل على توزيع معظم تلك العوائد على أوسع شريحة من السكان المحليين، وبذلك يصبح أولئك السكان عنصرا داعما لتحقيق شروط الاستثمار للسياحة.

- والجدير بالذكر أن الإطار السياسي لتنفيذ الاستثمار ضروري وحيوي لما يحويه من توجيهات وتعليمات وضوابط تشرف السلطات المحلية على تطبيقها بمراقبة وتتبع مستمر وشامل.

أجندة (برنامج21) هو برنامج شامل للعمل اعتمد من 128 دولة في قمة الأرض 1992، التي استهدفت مواضيع البيئة والتنمية على المستوى العالمي،

وبرنامج 21 يقدم مخططا تفصيليا لتأمين مستقبل مستدام لكوكب الأرض، وفي إطار البرنامج أعدت المنظمة العالمية للسياحة ومجلس السفر والسياحة العالمي تقرير (برنامج 21) لصناعة السفر والسياحة " **نحو تنمية استثمارية بيئيا"** وقد بين التقرير بأن صناعة السفر والسياحة يمكن أن تلعب دورا هاما في الوصول إلى أهداف البرنامج 21 العالمي.

وبرنامج 21 لصناعة السفر والسياحة تضمن تحديدا ما يلي:

- على المؤسسات الحكومية -إدارات السياحة الوطنية- ممثلي الهيئات التجارية- عليهم وضع نظم وأساليب تبلور وتتوافق مع اعتبارات التنمية الاستثمارية في عملية صنع القرار، وتحديد الأعمال الضرورية لتحقيق التنمية السياحية.
- بالنسبة للشركات، الغرض الرئيسي هو وضع نظم وإجراءات لتحقيق مواضيع التنمية الاستثمارية كجزء من مهمة الإدارة، وأن تحديد الأعمال الضرورية لتحقيق التنمية السياحية.

والخلاصة يمكن تحديد محاور التنمية الاستثمارية للسياحة بثلاثة ميادين:

الأول: مراعاة قواعد البيئة ونظمها.

الثاني: احترام الثقافة المحلية وطابعها.

الثالث: ترشيد استخدام الموارد السياحية لتبقى صالحة للأجيال والمستقبل.

برنامج 21 أبرز مواضيع ومهام ذات أولوية، والموضوع المحدد بالبند الرابع يخص التخطيط للتنمية الاستثمارية للسياحة، لأنه على السلطات المحلية مسؤوليات أكبر في مجال التنمية والتخطيط لمكونات السياحة

والتسهيلات والبني التحتية في مناطقهم، ولهذا ركزنا على مهام السلطات المحلية في هذا الدليل، ويتضمن البيان التالي ملخصا عما تضمنه الفصل الرابع من البرنامج 21:

نظام 21 للسفر وللسياحة - البند الرابع: تنمية السياحة الاستثمارية:
الأهداف: تطوي وتطبيق معايير تخطيط استخدام فعال للأرض بشكل يحسن الفوائد البيئية والاقتصادية للسفر والسياحة، والإقلال من التدهور في الموارد البيئية والثقافية. السياحة لها موارد ضخمة لتؤمن رخاء اقتصاديا وتحسن البيئة للمقاصد التي تعمل، فالتخطيط والإدارة الضعيفان سيؤثران سلبا على الموارد التي يعتمد عليها، ويمكن تجنب التدهور البيئي والثقافي بتبني تطبيق قواعد تخطيط مناسبة، والمنظمات المذكورة في ذلك الفصل مستعدة لتقديم المشورة حول تلك القواعد التخطيطية، وتسهيل المناقشة مع الأطراف المعنية من أجل التمكن من تطبيقها في هذا المجال المؤسسات الحكومية، وزارات السياحة وغيرها، والمؤسسات التجارية يجب أن تعمل: • مع سلطات التخطيط المحلية والإقليمية لنشر الوعي حول المشاكل الموجودة المتعلقة بالتخطيط والإدارة السياحية الضعيفة. • على إرشاد السلطات المحلية حول التنمية الاستثمارية للمقصد بتزويدها بأدلة ومراجع مثل منشورات المنظمة العالمية للسياحة. • مع قيادة التنمية السياحية في المناطق الحساسة والمواقع المحمية، وقد يتضمن ذلك توفير شروط بيئية خاصة قد تضطر المخطط

إلى إقرار ضد تنفيذ أية تنمية.

- على التأكد من أن المعايير والضوابط والتعليمات المخططة قابلة للتطبيق وهي متوازنة مع سياسات فعالة للتنفيذ تطوعا أو بوسائل نظامية.
- على مساعدة السلطات المحلية والإقليمية لتحديد الاستيعاب في المقصد، وخاصة في أزمات الزحام (الماء- الطاقة- البنية االتحتية..) والعوامل البيئية (نظم الصحة البيئية والتنوع الحيوي) والعوامل الثقافية.

في مجال النقل:

- تطوير وتحسين نظام النقل: أسعار مدروسة فعالية – أقل تلويث للبيئة.
- العمل مع السلطات المحلية والشركات للتأكد من كفاءة العمل في النقل العام، وتأمين البنية التحتية للنقل.
- التأكد من أن التنمية السياحية مخصصة لأماكن مخدمة بالنقل العام، أو يتم تخطيط النقل الخاص.
- العمل مع المؤسسات الحكومية وشركات السفر والسياحة لتأمين طرق للدراجات، أو ممرات السير للمشاة السياح والمقيمين، ووضع الأسس للإقلال من الحاجة لاستخدام الآليات بمحرك الخاصة للسفر إلى أو داخل مقاصد العطل.
- لفت الانتباه إلى إدارة فعالة للنقل الجوي والبري.
- تحقيق التكامل بين استخدام الأرض وتخطيط النقل للإقلال من الطلب على النقل.
- التأكيد على أن السياحة وتنمية الشواطئ متكاملان، ولهذا

فـإنهما يحتاجـان لسياسـات مناسـبة كـما تعمـل منظمـة الرايـة الزرقـاء للمحافظة وتأمين الاستجمام البحري للسياح.

- استخدام السياحة كوسيلة للتنمية الاقتصادية والاجتماعيـة، وحمايـة البيئـة في المناطق الحساسة مثل مواقع شـاطئية منـاطق جبليـة أو منـاطق ذات تنوع حيوي فريد.

السياحة والمستقبل:

النمو الاقتصادي يهدف بشكل أساسي إلى تحسين مستوى المعيشة للشعب، وعندما يحدث النمو، فإن ما يتوقع هو أن موارد أكثر ستصبح متاحة لناس أكـثر. وأثـر هـذا التعـاظم في إتاحـة المـوارد لـيس محـدودا برفـع الأجـور الحقيقيـة والاستهلاك فحسب، بل يتسع أيضا للنواحي النوعية في حياة المجتمع مثل صحته وتعليمه وفنه وثقافته..، ويستفيد المجتمع من تعاظم قدرة التطوير لدى الدولـة التي تزيد الموارد كنتيجـة للنمـو الاقتصـادي، فالحكومـة التـي تسـتهدف تطـوير نوعية حياة المجتمع تبدأ بتطوير خدماتها، وذلك بنشر التعليم والرعاية الصـحية وحماية البيئة وأمـن وسـلامة المـواطن، بـالتخطيط وتنفيـذ الـبرامج التـي توضـح لذلك.

تلك الخدمات وتطويرها تبدو من خلال مفهوم النمو الاقتصادي نتيجة، ولكنها تعتبر سببا في الوقت نفسه، ولكن الموارد البشرية والطبيعية هما أساس التنمية لا يمكن أن يستمر الزمن غير محدود في العطاء بنفس المعدل، وهذا ما دفع العالم إلى بلورة مفهوم الاستمرارية والتوازن وهي لم تعد نظرية فحسب، ولكنها مبدأ وأساس في مجال الاقتصاد والسياحة، فضغوط السكان والتنمية وضعت الأرض في وضع حساس وخطير ومستقبل مجهول يمس مصير الإنسان ككل على هذا

الكوكب، فالأصناف العديدة من الحيوان والنباتات التي عاشت آلاف السنين بدأت تختفي وتنقرض بسبب تحويل بيئتها الطبيعية أو إلغاء شروطها بالتنمية، والتغيرات في التنوع البيئي والثقافي تحت ضغط التوسع المدني والتصنيع أوجد خطين متناقضين:

الأول: الدول تحقق تقدما وتصبح أكثر إنتاجية وفاعلية.

الثاني: الفقر والجوع والحروب تشيع في أنحاء كثيرة من العالم.

والسياحة كنشاط اقتصادي وإنساني يساهم في تلك الظواهر، فمن جهة تنتشر الخدمات والمنشآت السياحية الراقية والمريحة، ومن جهة أخرى تقل فرص السياحة لشرائح اجتماعية بسبب التكلفة العالية لمقدرات تلك الشرائح.

في إطار مفهوم الاستثمار، أصبحت صناعة السياحة في مقدمة اهتمامات وجهود الباحثين والمخططين لإعادة النظر في الأسس والأولويات التقليدية في الأعمال والأنشطة السياحية التي يمكن أن تضر الثقافة والبيئة. في السنوات الأخيرة، أصبحت تلك الجهود أكثر تركيزا وصرامة وأعطت نتائج مشجعة، والأهم من ذلك التركيز على الاستعدادات لإنجاز وتطبيق مفهوم الاستثمار في القرن 21. في أواخر عام 1997 دعت المنظمة العالمية للسياحة إلى عقد مؤتمر لوزراء السياحة لآسيا والباسيفيك عن السياحة والبيئة، وقد غطى المؤتمر بكثافة مواضيع فنية واسعة تتعلق بالسياحة الاستثمارية، وصدر عن المؤتمر " **إعلان مالي للسياحة الاستثمارية**" فقد أوضح الاهتمام العالمي الرسمي بمبدأ الاستثمار، وأوضح وجود إحساس وإلحاح لبذل الجهود لحماية البيئات الطبيعية في المقاصد، وخاصة الجزر الصغيرة أو المناطق المحمية أو الحساسة التي تنعكس عليها السلبيات تدميرا.

المثل التاريخي " كل الطرق تؤدي إلى روما" نشأ عندما كانت روما مركز العالم الغربي، وهو في الواقع يصف مركز السفر والسياحة في عهد روما، والآن بعد مضي أكثر من ألفي سنة على ذلك الوضع أصبح العالم كله ميدانا فسيحا للسياحة والسفر.

ووصلت المفاهيم إلى أن النظر للقرن الحادي والعشرين القادم بالنسبة للسياحة يكون ضمن محورين أساسين:

" **النمو والاستثمار**" وهذان المحوران هما أساس التوقع للمستقبل.

فالنمو له عوامله ومتغيراته في مجال السياحة والسفر، والاستثمار هو ضمان المستقبل وفق مراعاة العوامل الاجتماعية والثقافية والبيئية للجماعات والدول والأقاليم في العالم.

هناك إجماع وقناعة أساسها الدراسات والأبحاث بأن صناعة السياحة والسفر ستستمر بالنمو بمعدلات متزايدة (تسارع) في القرن القادم، في ظل نظرية دوافع السفر (الفصل السابع) ومن الواضح أن اعتبار الإنسان للسفر سوف يستمر في كونه غريزة إنسانية ذات قيمة للإنسان لزيادة معارفه وإشباع رغباته، والتقدم التكنولوجي والتخطيط سوف يجعلان السفر الدولي متاحا وممكنا ومريحا للإنسان أكثر وأكثر.

وأصبح واضحا كذلك أن النمو في السياحة سيكون له حدان، فمن جهة ستوفر السياحة العوائد وفرص العمل لتساعد في دعم اقتصاد المقصد، ولكن من جهة أخرى قد تساهم في تسريع التغيرات الثقافية والاجتماعية والبيئية والطبيعية فيه، كما لا يمكن اعتبار النمو مؤكدا بالنسبة لموقع محدد في واقع وجود مقاصد جديدة دائما، أو عندما يتغير اتجاه الطلب السياحي نتيجة تفضيل السياح لمقصد على آخر بسبب الخيارات التي تقدم في ميدان المنافسة.

تساؤلات كثيرة مطروحة في مجال السياحة مثل: هل ستكون السياحة أو لا تكون مفيدة للبيئة وأفراد المجتمع المضيف؟ فنجاح السياحة لم يعد يقاس بمجرد زيادة أعداد القادمين، أو عوائد السياحة أو الإنفاق على الترويج والتسويق، وتلك الأهداف أصبحت اليوم الأكثر طلبا، ولتحقيقها يجب على الخبراء وخاصة المختصين منهم بمجالات السياسة والتخطيط أن يطوروا طرق التحليل ومقاييسه للوصول إلى توقعات مستهدفة وإدارة التأثيرات الناجمة عن التنمية السياحية.

مواضيع النوعية في مستقبل السياحة تتوضع في قلب موضوع الاستثمار، وستكون النوعية في القرن 21 هي نقطة التقاطع الرئيسية في عناصر السياحة ومشوقاتها ومكوناتها، والسياح سوق يقبلون على خبرات موثقة عن تلك العناصر الموصوفة بالنوعية العالمية، ولذلك ستتكثف الجهود لإنشاء سياحة نوعية تقدم عنها معارف وصور واقعية بأساليب حديثة، إن النمو والنجاح يمكن أن يكون مرحلة عابرة في حياة المقصد، وحتى ذلك النجاح يمكن أن يخلق مشاكل مثل الزحام والتضخم النقدي والمضاربة العقارية ونفور السكان.. ويمكن أن تكون بذور تدهور المقصد.

بعض المفكرين الخبراء في التنظيم الاقتصادي والاجتماعي (كارل ماركس) لاحظوا بأن السياحة تحوي بذاتها بذور انهيارها إذا كان نموها عفويا ودون تخطيط، ولهذا تبلور حديثا مفهوم السياحة الاستثمارية لتجنب سلبيات السياحة، وذلك بإعادة صياغة أولويات الأهداف من السياحة، باتجاه توازن مقبول بين نمو واقعي ووضع بيئي على المدى البعيد.

وفي الواقع، فإن وضع توقعات بعيدة المدى مستهدفة ومدروسة للسياحة سيؤمن بقاء المقاصد الشهيرة التي شهدت تراجعا في النوعية بالسنوات الأخيرة في منتجاتها والحركة السياسية باتجاهها في أمل العودة إلى الازدهار من جديد.

السياحة الاستثمارية والبيئة:

مفهوم الاستثمار المستمر نشأ من إدراك أن الموارد المحدودة للأرض لا يمكنها تزويد الإنسان والنمو الصناعي دون حدود، فالتنمية لها آثار ونتائج.

1- التنمية الاستثمارية:

في السنوات الأخيرة برز موضوع الاستثمارية عالميا كأسلوب جد\يد لطريقة تفكير واتجاه استراتيجي ومحوره: تطوير مستويات المعيشة - تحقيق العدالة الاجتماعية - الحفاظ على الموارد، وهكذا تبلورت الأسس الرئيسية للديمومة في:

- **التوازن البيئي:** الذي يوجه التنمية إلى المحافظة على البيئة الأساسية والتنوع الحيوي والموارد الطبيعة.
- **التوازن الاجتماعي والثقافي:** لتأكيد مبدأ إشراف الناس على شؤون حياتهم بما يحقق ثبات القيم الثقافية للمجتمعات، وتجنب التأثيرات السلبية، كما تقوي وتحافظ على الهوية المحلية وذلك باشتراك الناس في التخطيط والتنفيذ.
- **التوازن الاقتصادي:** ليؤكد أن التنمية هي فعالية اقتصادية لحشد واستخدام الموارد بحيث يمكنها تزويد المجتمع الحالي والأجيال المقبلة.

في السابق كان التركيز بمفهوم التنمية الاستثمارية يطبق في مجال التصنيع والصناعة الاستخراجية عندما بدأت تبرز نتائجها السلبية في مجال تلوث البيئة، أما في الآونة الأخيرة فقد توسع هذا المفهوم ليشمل السياحة، ولاعتبارات تتعلق بنتائجها السلبية للجماعات والبيئة.

يبين الجدول التالي الأهداف والخواص للسياحة الاستثمارية:

الأهداف:
• تحسين نوعية الحياة للمجتمع المضيف. • المحافظة على المساواة في حقوق الاستفادة بيم الأجيال الحالية والمقبلة. • حماية نوعية البيئة بالمحافظة على التنوع البيئي ونظمها والوضع الحيوي. • صيانة الأصالة الثقافية والتماسك الاجتماعي للجماعات. • تقديم نوعية عالية من المعلومات والخبرات بالشكل المناسب للزوار.
الصفات:
• سياحة تهتم بنوعية الخبرات وطرق تقديمها. • سياحة فيها عدالة اجتماعية باشتراك الشعب بصنعها ومعرفة حاجات السكان. • سياحة تستخدم المحليين في الأعمال والتخطيط وصنع القرار. • سياحة تعمل ضمن حدود الموارد وهذا يتضمن: الإقلال من التأثيرات - استخدام الطاقة - معالجة النفايات - إعادة الاستخدام. • سياحة تقدم إمكانية الاستجمام وفرص المعرفة والثقافة للأجيال الحالية القادمة. • سياحة تسمح للضيف أن يستمتع ويجد ما ينشده إلى جانب حماية المجتمع المضيف والبيئة. • سياحة تتوازن مع الصناعات الأخرى والأنشطة ضمن إطار الاقتصاد الوطني. • سياحة تتكامل مع الخطط المحلية والإقليمية والعالمية.

2- البيئة الطبيعية: المضمون الأساسي للسياحة

في السياحة يتم عادة التفريق بين البيئة الطبيعية (الأرض - الرياح - الماء - الحياة البرية - نمو السكان...) والبيئة الثقافية والاجتماعية (التراث والعادات - القوى الاجتماعية والاقتصادية والثقافية التي تؤثر على حياتهم)، فالبيئة الطبيعية هي مورد سياحي هام يجتذب السياح، ومنذ أيام المسافرين الرومان واليونان كان هدف معظمهم الاستطلاع لمختلف جوانب البيئة الطبيعية، ومنهم نماذج يقضون عطلات على الشاطئ المتوسطي، أو بزيارة مواقع طبيعية وتاريخية إلى حين بدأت الجولات المنظمة في عصر النهضة، ثم ومع الثورة الصناعية بدأت السياحة الحديثة بزيارات واسعة لشواطئ البحار والبيئة الطبيعية بهدف الراحة والاستجمام.

المنتجات السياحية والخبرات التي يبحث عنها الزوار تختلف كليا في مضامينها وتعريفها بحسب علاقتها مع البيئة الطبيعية، ولفهم دور البيئة الطبيعية في السياحة، فإنه من المفيد تصنيف تفاعل الإنسان مع البيئة في ثلاثة أقسام:

الأول: في البداية البيئة تخدم كموقع للنشاط فقط، ولا تتعلق مباشرة بالنشاط كما يمكن ألا تكون محورا لتركيز النشاط، لكن يمكن للبيئة الطبيعية أن تؤثر على النشاط، مثال: إذا كان الموقع كازينو فإن الموقع له لا يهم طالما أن الهدف لعب الميسر، لكن البيئة الطبيعية في موقعه لن تكون في اعتبارات الزائر حيث يستخدم الموارد ويتسبب في النفايات.

الثاني: تأثير نوعيات البيئة على النشاط السياحي، فالأنشطة مثل التسوق والاستجمام ولعب التنس والجولف والغوص يمكن أن تتم في عدد من الأمكنة، ولكنها تكون ممتعة بشكل خاص عندما تكون في ظروف طبيعية صحية وجميلة، ولذلك فإن أي تلوث أو تشويه للبيئة

الطبيعية سيكون عائقا للسياحة، مثلا انخفاض السياحة الأوروبية بعد التسرب النووي من تشرنوبيل، وفي عدد الزوار إلى آلاسكا بعد تسرب النفط من أيكسون فالديز.

الثالث: قد تكون البيئة الطبيعية هي محور النشاط السياحي، فقسم كبير من السياح يستهدفون البيئة الطبيعية للإطلاع عليها وعلى مناطق التراث والانضمام إلى أنشطة طبيعية مثل المشي - مشاهدة الحياة البرية - جولات المشاهد الطبيعية.

تأثيرات السياحة على البيئة الطبيعية:

الاندفاع لتطوير المواقع سياحيا يجب أن يتلازم بإجراءات حازمة لحماية البيئة الطبيعية منذ المباشرة، وإلا كان موضوع معالجة الآثار السلبية التي تنجم عنها عملية صعبة ومكلفة أكثر.

التأثيرات السلبية: يلخص الجدول التالي أهم التأثيرات السلبية:

أمثلة عن التأثيرات السلبية للسياحة على البيئة الطبيعية

العامل المسبب	الأثر على البيئة الطبيعية	الإجراء المناسب
الزحام الزائد	ضغط بيئي زيادة الطلب للخدمات	تحديد الاستيعاب تنظيم العمل
التطوير العشوائي	توسع على حساب المزايا تعد على الريف المضاربات	تخطيط وتنظيم وظيفي مراعاة البيئة - إعادة توازن
أنشطة: - زوارق، محركات - الصيد الجائر - رحلات المشي	إزعاج وخلل الحياة البرية انقراض نوعي تعد على الطبيعة	محركات خاصة، مواقع تنظيم مراقبة، تحديد مسارات ووضع تعليمات سلوكية

التلوث: - الصوت - النفايات - التخريب	تشويه الأصوات الطبيعية تشويه وأخطار صحية إساءة للمكونات والخدمات	تعليمات ومراقبة تعليمات وترحيل مستمر نظام وعقوبات
إطعام الحيوانات البرية	- تغير سلوك الحيوانات - أذى محتمل	تعليمات وابتعاد الحيوانات
الآليات: - السرعة - سباق خارج لطرق	حوادث – إزعاج تخريب التربة والنبات	تحديد السرعة – ضوابط تحديد مسارات وضوابط
التقاط وجمع أشياء المكان	إفراغ المزايا: حصى – صدف – رمل – قرون – أنياب – تذكارات – نباتات	منع ومراقبة مستمرة
إشعال النار بمكان غير مناسب	حرائق وتخريب خطر	تخصيص أماكن ومراقبة واستعدادات
حفريات وعبث	تشويه البيئة نظام الري	منع وضوابط
إدخال نباتات وحيوانات غريبة	إزعاج التنوع الحيوي والبيئي	تعليمات ومنع صارم
خطوط الطاقة	خطر وأثر مادي	تخطيط المسارات
متفرقات	تغيير المشوقات الطبيعية والوظائف بشكل غير مناسب	غياب مزايا وتدن في الخدمات
تلوث الماء	خطر صحي – تأثير بيئي	فحص مستمر ومعالجة
المياه المالحة	خطر صحي – تأثير بيئي	معالجة – إعادة استخدام

تخريب البيئة:

أكثر الآثار السلبية وضوحا على البيئة هي المتعلقة بفقدان أو تخريب البيئة الطبيعية، فالبحر الأبيض المتوسط مثال حي عن تأثير انتشار الفنادق بكثافة على الشواطئ، بحيث ينزع عنها المنظر الطبيعي لها، ومع الزمن تتدهور المواقع التاريخية القريبة والثروات الطبيعية، فحسب دراسات الأمم المتحدة عن البيئة تبين أن حوالي ثلاثة أرباع رمال شواطئ المتوسط في إيطاليا اختفت بسبب بناء المنتجعات، أو التعرية التي يسببها تنظيف الأرض للتنمية، ومثال ذلك جرى في كينيا في مناطق انتشار المنتجعات والفنادق زوال المنجروف (نبات إفريقي) ليستخدم في البناء، وحتى الحد المرجاني أصبح ذابلا وتحول إلى مادة للبناء.

التلوث:

أثر سلبي آخر للسياحة هو التلوث، فالنقل هو المصدر الأساسي لتلوث الهواء والصوت، لقد قدر أن حوالي2 مليون طن من وقود الطائرات يحرق كل سنة، منتجا 550مليون طن من الغازات، إضافة إلى غازات البيوت الزجاجية، وحوالي3,5 مليون طن من الكيماويات المسؤولة عن الأمطار الحامضية.

تلوث الماء من الأسقية واستخدام المبيدات والأودية والأسمدة في المنتجعات الطبيعية، هي أيضا مشاكل أساسية لأي مقصد سياحي، كمثال: في الكاريبي سبب عدم معالجة المجاري لمنتجعات المحيط مستويات بكتريا عالية في المياه المحاذية للشواطئ.

مخلفات السياح يمكن أن تسبب مشاكل في نظم ترحيل النفايات والقمامة، مثال: الغابة الجديدة في بريطانيا تحوي دائما آلاف الزجاجات الفارغة المرمية التي يتم جمعها، تراكم السلبيات في مجال السياحة يسوق

الموقع للتدهور كما حدث في منتجع سيكي في نيومكسيكو بأمريكا، حيث سبب عدم معالجة المياه المالحة تلوث المياه، ونتج عن ذلك بنية الحشرات والأسماك، وانخفض توفر الماء الصالح للإنسان والحيوانات البرية التي تعيش في المنطقة. الجزر الاستوائية التي تعتبر مقاصد سياحية رئيسية، وتملك بيئة حساسة هي اليوم معرضة للأخطار بشكل خاص بسبب السياحة، مثل جزر المالديف حيث تعرت الشواطئ وتغيرت خواصها الطبيعية بسبب البناء الكثيف للمنتجعات، فالمراسي وتكسير الصخور المرجانية، واستنزاف الحيوانات والبحريات بسبب جمع السياح للتذكارات غيّر العناصر المشوقة في تلك الجزيرة.

أنشطة سياحية:

العديد من الأنشطة السياحية مثل: استخدام القوارب، الغوص، المشي، التزلج يمكن أن يكون لها أثار سلبية على البيئة الطبيعية، والكثافة العددية يمكن أن يؤدي إلى تعرية الممرات وتفتيت الأبنية التاريخية، كما أن كثافة القوارب يمكن أن تخرب الشواطئ، وإطعام الحيوانات البرية يمكن أن يؤدي إلى تدهور صحتها، أو يحول سلوكها إلى العدوانية الذي يسبب الأذى للسكان والزوار، فقبر توت عنخ آمون في مصر يعاني من التخريب بسبب نمو الفطور الناتجة عن الرطوبة والغبار والبكتريا التي حضرت للقبر مع 5000 زائر يوميا، وكما في الحالات العديدة من نتائج الآثار السلبية فإنها لا تظهر جليا ولا مباشرة بل مع الزمن بحيث تصبح أحيانا مشكلة مستعصية الحل تخرج الموقع من سوق السياحة.

تأثيرات إيجابية:

السياحة قد تقدم سلبيات تجاه البيئة، لكن من جهة أخرى لها إيجابيات هامة إذا كانت تدار وفق نظم وتخطيط سليم: والإيجابيات كثيرة ومتاحة مثل:

- تحديد قيم وأهمية الحفاظ على البيئة الطبيعية، فالسياحة يمكن أن تقدم الحوافز والمال اللازم لترميم وتجديد الأبنية التاريخية والمنشآت التقليدية، كما توفر الدعم للحدائق الوطنية والمناطق المحمية وإدارة الحدائق الاصطناعية.
- الحياة البرية لغير استعمالات الاستهلاك، بل لأغراض السياحة يمكن أن تعدل خواص الحيوانات البرية إلى الاعتدال ومناطقها إلى خطورة أقل، في كندا مثلا: مجموعة برونسويك السياحية تأخذ السياح لرؤية وتصوير حياة عجول البحر في لامبرودور مع أنهم كانوا سابقا يذبحونها لأجل جلودها.
- السياحة يمكن أن تصبح قوة لبناء بنية تحتية أفضل تصبح بدورها عاملا لتحسين البيئة.
- بناء منشآت ومحطات معالجة المياه المالحة في قبرص حلت مشكلة الضغط السياحي ونتائجه، وزادت من عوائد السياحة بانخفاض تلوث المياه وإعادة استخدامها في الزراعة.

العوامل التي تنعكس على آثار السياحة:

عوامل كثيرة تحيط بالسياحة فقد تؤثر أو لا تؤثر عليها فتظهر كآثار بيئية سلبية أو إيجابية حسب نمط ونظم الإدارة والتخطيط، وأهمها:

- كمية وحجم السياحة (عدد السياح الفعليين والمدى المتاح لتنمية السياحة) وكثافة أو مركزية استخدامات الخدمات السياحية بالنسبة لسعة الموقع وتنظيم المواعيد له، وجود نظام كثافة حسب الاستيعاب للمنطقة، وبرمجة أوقات الزيارة أو الأنشطة يتيح المجال للفوضى وتفاقم السلبيات وتناقص القدرة على مواجهتها.

- إعداد طرق لقياس حجم التأثيرات ووضع الإجراءات المناسبة لمعالجتها، فمثلا الإزعاج الرئيسي في محميات (مالك الحزين) في نيوجرسي بأمريكا يحصل فقط عندما يصل الزوار لمستعمرات الطير، وخاصة عندما يسير بعضهم داخل المستعمرة، بينما تطبيق نظام النظر والاستمتاع من بعيد أو في غير أوقات التوالد لا يؤثر على مالك الحزين.

- نمط الاستعمال أو النشاط السياحي الذي يتم في المقصد: المثال أعلاه يبين أن حضور الزوار للمستعمرات مزعج، لكن النظر من بعيد يزيل هذا الإزعاج، وكذلك الأمر في الحدائق الوطنية، فالسير بسرعة اعتيادية دون ضجيج لن يزعج الطيور أو الحيوانات البرية.

- نمط البيئة نفسه: البيئة تختلف في مستويات حساسيتها وهشاشتها، في القطب الجنوبي كمثال: بيئة هشة بسبب مناخها القاسي والعزلة، جزر كارول المرجانية أكثر هشاشة من الجزر القارية، لأنها تتآكل بسرعة ومعرضة للعوامل، فينيسيا أكثر حساسية للضغط السياحي من المواقع التاريخية الأوروبية الأخرى، لأنها مقيدة بنمط المرور في ممرات مائية يكون استعماله كثيفا.

- الإدارة والتخطيط السياحي: التأثيرات البيئية للسياحة ترتبط بأنماط التخطيط والإدارة المرافقة للسياحة، فالعديد من التأثيرات السلبية تحدث في مناطق نتيجة الإدارة المرافقة للسياحة، فالعديد من

التأثيرات السلبية تحدث في مناطق نتيجة الإدارة الضعيفة والإشراف المحدود وقلة الخبرة.

استراتيجيات لإدارة تأثيرات السياحة:

بسبب التأثيرات السلبية العديدة للسياحة على البيئة التي تحدث في الأمكنة التي لا يوجد فيها تخطيط وإدارة أو توجد ولكنها ضعيفة، فإن عملية نشر السياحة الاستثمارية فيها تستخدم استراتيجيات تخطيط وإدارة خاصة للتخفيف من التأثيرات السلبية وتعزيز التأثيرات الإيجابية، والجدول في الصفحة التالية يوضح أهم الاستراتيجيات.

استعراض الاستراتيجيات الأساسية لإدارة تأثيرات السياحة

مجال الإستراتيجية	الخطط والإجراءات والبرامج
سياسات وتخطيط	- إعداد خطة سياحية شاملة وتوزيع وظيفي للمناطق السياحية. - تحديد حقوق الدخول والأنشطة السياحية المناسبة للمنطقة. - إعداد وتطبيق تعليمات لإدارة التنمية وسير العمل. - التقييم اللازم للأثر البيئي وحدود التنمية السياحية. - استخدام مقاييس نموذجية وحوافز لأعمال مستهدفة ومراقبة الاستخدام. - طرق تأمين الدخل للمحافظة ولصيانة البيئة.
التنمية – بناء التسهيلات	- مراعاة اختيار المواقع وتصميمها بدقة وتخصيصها وظيفيا. - استخدام تقنيات بناء أقل تأثيرا. - استخدام أنماط محلية للمواد وطراز معماري مناسب.

مجال الإستراتيجية	الخطط والإجراءات والبرامج
إدارة الموارد	- إدارة الحسابات البيئية. - إعداد واستخدام مبدأ إعادة الاستعمال وبرامج ترشيد الطاقة. - استخدام أنماط منتجات ومواد مناسبة للبيئة.
إدارة الزوار	- تصميم نظم تراقب انسياب وعدد الزوار. - استخدام الإرشاد والتعليمات لتشجيع السلوك المتوازن.
تكييف البيئة	- الحزم في المواقع بمجال البيئة. - تأمين تسهيلات تؤثر على أنشطة الزائر.
الترويج والتسويق	- مراعاة مفاهيم السياحة والسلع المناسبة للبيئة. - معلومات واقعية في الدعاية للتأكد من قبولها بشكل مناسب.
التعليم	- استخدام وسائل إرشادية فعالة للسلوك المتوازن. - توعية بيئية للعاملين في السياحة. - تشريعات ونظم بكافة مجالات العمل السياحي والعاملين.
البحوث والقياس	- تنفيذ البحوث التي تهدف إلى تحسين فهم علاقة السياحة بالبيئة. - تقييم فعالية البرامج والأنشطة المقررة. - قياس دوري لمعايير نوعية البيئة.

استراتيجيات الخطط:

إعداد الخطط المحلية والإقليمية والوطنية التي تتوجه وتركز على السياحة كأفضلية أولى في التنمية الاستثمارية وفق الاعتبارات البيئية، تلك الخطط تراعي المواضيع والأسئلة التالية:

طاقة الاستيعاب:

- ما هي المواقع أو المناطق أكثر مناسبة للتنمية السياحية؟
- ما هو عدد السياح المخطط لكل قسم أو مكان؟
- ما نوع أنشطة السياحة المتاحة والمحتملة؟
- ما هي البنية التحتية الضرورية للسياحة؟
- هل تتوافر الموارد اللازمة للتنمية السياحية؟

الأسئلة الثلاثة الأولى تتعلق بحجم السياحة أو طاقة الاستيعاب، ويمكن تعريفها " الاستخدام الأقصى لأي موقع دون التسبب بتأثيرات سلبية على الموارد أو رائحة الزائر، أو تسبب أثرا سلبيا على الاقتصاد والمجتمع أو الثقافة في المنطقة".

ومثال عن طريقة احتساب طاقة الاستيعاب: يتم تقسيم المنطقة بحسب توظيفها السياحي، ويقدر لكل قسم معدل منفرد خاص لعدد الزوار، وتستخدم لذلك وحدة قياس م^2 / شخص، وهذا المعدل يتبع ثلاثة أصول تؤدي لحسابه وهي:

- المادة أي مزايا ومقومات المنطقة ⇐ أي العرض.
- حجم الطلب (دوافع السفر وعدد السياح ⇐ أي الطلب.
- التناسب بين المادة والطلب ⇐ أي التنظير.

وبعد دراسة تلك الأصول بدقة يمكن حساب طاقة الاستيعاب وحدوده كما يلي:

$$\text{طاقة الاستيعاب} = \frac{\text{المساحة المستخدمة من قبل الزوار}}{\text{معدل استخدامات الزوار}}$$

ومعدل استخدامات الزوار اليومي يحسب كما يلي:

$$\text{طاقة الاستيعاب} = \frac{\text{المساحة المستخدمة من قبل الزوار}}{\text{معدل استخدامات الزوار}}$$

ومعدل استخدامات الزوار اليومي يحسب كما يلي:

مجموع الزيارات = طاقة الاستيعاب× معامل التناوب

ومعامل التناوب يحسب كما يلي:

$$\text{معامل التناوب} = \frac{\text{عدد ساعات العمل المحددة للزوار}}{\text{معدل ساعات الزيارة الواحدة}}$$

فمثلا إذا كانت فترة الزيارة الواحدة للسائح 2 ساعة، وعدد ساعات العمل المحددة للزوار 10 ساعات، فإن معدل التناوب هو 5 دفعات، وحيث إن طاقة الاستيعاب 200 شخص، فإن مجموع الزيارات في اليوم للموقع 1000 زائر، وإذا كانت المساحة المستخدمة من قبل الزوار في القسم المخصص من المنطقة هي 20 دونم أي 20000م^2 فإن معدل استخدام الأرض هو 20م^2 / شخص في اليوم، وهو الحد الأقصى للاستخدام.

وهناك ثلاثة اعتبارات تعبر عناه طاقة الاستيعاب وهي:

- قيود بيئية وتتمثل في عدد الناس الذين يمكن أن يزوروا موقعا قبل أن يحدث تلوث للماء أو الهواء أو تحدث التعرية أو يتم إزعاج الحياة البرية.
- قيود ثقافية واجتماعية أي عدد الزوار الذين يستوعبهم السكان المحليون دون أن تحدث إزعاجات أو صدام.

- قيود سلوكية ونفسية: عـدد النـاس الـذين يسـتطيعون زيـارة منطقـة دون الشعور بالزحام أو يخشون حدوثه.

حدود التغيير المطلوبة:

من الصعب تحديد طاقة الاستيعاب بمؤشرات عددية دقيقـة للـزوار الـذين يمكن للموقع استيعابهم قبل أن تحدث تـأثيرات سـلبية، لأن التـأثيرات لا تحـدث عن السياح فقط، بل نتيجة التفاعل بين الزوار وما يفعلونه ومتى يزورون، ونظم الإدارة الموجودة في الموقع، لذلك أوجـد العلـماء بنتيجـة التجـارب بـديلا لمفهـوم طاقة الاستيعاب هـو: حـدود التغيـير المقبـول (نمـوذج لاك)، وهـو يوجـه تركيـز التخطيط بعيدا عن المحاولات لوضع حد رقمي في السياحة ولكن باتجاه توصيف مجموعة شروط بيئية تبدو لازمة التطبيق.

وتتضـمن العمليـة اسـتخدام أوضـاع السـكان المحليـين، والمعرفـة العلميـة لتصميم مجموعة شروط بيئية مناسبة للمكان، وعـلى المخططـين والإدارة مراعـاة أي أنشطة سياحية، وتديرها بحسب تأثيراتها على تلك الشروط الموضوعية، مثال: يمكن الإقلال من تأثير الأعداد الكبيرة للزوار إلى غابة بوضـع مراحـل سـير الرحلـة وإرشادات لكل مرحلـة، في الإرشـاد بنظـام لاك يمكـن أن يكـون أي عـدد مقبـولا شريطة مراعاة ظروف السكان ووجود إدارة جيدة.

تخصيص المناطق (تقسيمها وظيفيا):

القرارات التي تتعلـق بـنمط ونـوع السـياحة التـي تنـتج عـن عمليـة كـالتي وضعت في نمط لاك غالبا ما تتمثل في خطط تضع حدا وتوصـيفا للمنـاطق بحسـب التوزيع الوظيفي لهـا، أي بشـكل أبسـط ربـط المنطقـة بأنمـاط الأنشـطة السـياحية الموظفة لها، ومن ثم مع أنماط التنمية المناسبة لتلك الأنشطة.

وفي الجدول التالي أمثلة عن نماذج مناطق يتم فيها إدارة الزوار بحديقة نمالاباغوس الوطنية، التي يتم فيها تحديد المناطق بحسب وظيفتها ودرجة السماح بزيارتها والتسهيلات المقدمة للزوار فيها:

- **المنطقة البدائية - العلمية:** وهي المناطق النائية غير المأهولة - لها نظم عدم إزعاج بيئية - الزيارات يجب أن تكون محدودة ويسمح لها بإذن (يلزم الحصول عليه مسبقا) - ومع دليل خاص مدرب.
- **المنطقة الأقل بدائية:** المناطق النائية نسبيا، حيث يتطلب لها نقل بدون محركات - هناك حدود معينة لعدد الزوار - والدخول لها يتم بإذن - ومع الدليل.
- **المناطق الطبيعية - الواسعة:** فيها اهتمامات طبيعية وثقافية - زياراتها بمعدل معتدل - لا يلزم إذن.
- **المناطق الطبيعية - الكثيفة:** فيها اهتمامات طبيعية وثقافية - استخدامات بمستوى معتدل.
- **المناطق الكثيفة للاستجمام:** وهي المقامة قرب المراكز السكانية، حيث التسهيلات والهياكل السياحية ممكنة الإشادة - وهي مناطق مسموحة لتركيز عدد كبير من الزوار.
- **المناطق الريفية:** بعيدة عن المراكز السكانية - تتم فيها أنشطة سياحية خاصة.

الأذون والتراخيص:

هناك إجراءات عديدة في عملية التخطيط والسياسات ترافق التخصيص الوظيفي للمناطق، تلك الإجراءات تتضمن نظم الحصول على الأذون والتراخيص - الرسوم والمدفوعات - المعايير النوعية للبيئة، نظم

الأذون تتطلب من منظم الرحلة أو السائح أن يحصل على الإذن للقيام بأنشطة معينة في المنطقة، وغالبا ما تكون عملية الطلب تتطلب الدليل والوثائق، على أن النشاط المطلوب لن يكون له أثر سلبي على البيئة، بالإضافة إلى أن الأذون التي تعطى يجب أن تكون ضمن حدود عدد الأذون التي يمكن إصدارها وفق طاقة الاستيعاب، وتلك الأذون يمكن أن تأخذ شكل الالتزامات التعاقدية التي يوافق السائح أو منظم الرحلة بموجبها على شروط عديدة حتى يمكنه الحصول على الإذن، منظم الرحلة قد يسمح له مثلا بأخذ السياح إلى حديقة وطنية أو قلعة، وهذا الإذن يحدد فيه العدد الأقصى للزوار، ونمط الآلية المستخدمة، والأنشطة المسموحة، والمناطق الطبيعية التي يسمح لهم بارتيادها، والأذون يمكن أن تصدر لقاء رسوم، والعوائد تخصص كلها أو جزء منها لصيانة التسهيلات لاستخدامات السياح وللترميم والتجديد وبرامج الدعم، تلك البرامج يمكن تمويلها من موارد أخرى مثل المبيت وضرائب ورسوم السياحة.

المقاييس البيئية:

يمكن أن تضمن الخطط مجموعات من المقاييس النوعية للبيئة، التي تدعم بضوابط وتشريعات للمراقبة والإشراف على كافة جوانب العمل السياحي، وتلك المقاييس تتضمن الارتفاعات القصوى للأبنية، والقيود على استعمالات مواد البناء والإشراف على طراز هندسة البناء وتحديد مواقع الأبنية (المخططات التنظيمية). ففي جمهورية موريشوس مثلا: تطوير منتجع في منطقة شاطئية مسموح فقط عندما يتوافق مع المتطلبات التي تتضمن ما يلي:

- قيد على حجم المنتجع 200 غرفة كحد أقصى.
- قيد على ارتفاع البناء 12 مترا كحد أقصى.

- الطلب إلى الفنادق التي تزيد طاقتها عن 75 غرفة بأن تؤمن أجهزة معالجة المياه المالحة.
- انسجام تصميم التسهيلات مع نمط العمارة في المنطقة.
- يجب أن تشكل التسهيلات 60% من المساحة الكلية للمشروع كحد أدنى.

وأكثر من ذلك، فإن تقييم الآثار البيئية يجب أن يقدم مع المتطلبات، وبعد تقديم الدراسة والمتطلبات تجري عملية التحري والتدقيق تفصيلا عن التأثيرات الشبيهة بالبيئة في التنمية السياحية المقترحة، وتكييف الوسائل للإقلال من التأثيرات التي يشير إليها التقييم، وأخيرا يجب دراسة المشروع ضمن خطة المنطقة ككل والخطة الوطنية للسياحة.

مقاييس التقييم:

هناك عدة نماذج لطرق متبعة يمكن فيها للتنمية السياحية أن تنفذ مع هدف الإقلاق من الآثار السلبية وتعزيز الآثار الإيجابية للسياحة على البيئة، فهيئة السياحة البريطانية تقدم المقترحات التالية عند التخطيط لبناء التسهيلات:

- استعمال النماذج المحلية للعمارة والمواد الإنشائية المحلية.
- ملائمة المظاهر في الموقع مع التصميمات، واستعمال أشكال النباتات والأرض.
- تصميم الأقسام بحيث تقلل من استخدام الطاقة ومتطلبات الموارد الأخرى.
- استخدام تقنيات البناء التي لها أقل أثر على البيئة.
- تطبيق إعادة استخدام المواد مثل الورق والماء وبقايا الطعام.
- تطبيق التزيينات المحلية وتشجيع استخدام مواقع الحياة البرية.

وفي تجارب بلدان أخرى برزت مقترحات محددة أكثر للإقلال من تأثيرات السياحة وهي:

- تجنب الأشجار العريقة والمظاهر الطبيعية.
- مراعاة مجاري المياه وإبعادها عن الطرق والممرات لتجنب التعرية والتآكل.
- عدم إزالة النباتات بكثافة عن ضفاف البحيرات والشواطئ والينابيع والأنهار.
- أبنية منتشرة للمشروع لترك المجال للحياة البرية ونمو النباتات في المنطقة.
- تحديد ممرات خاصة خلال البناء وبعده للمرور.
- يمكن أن تكون التمديدات والأنابيب تحت الممرات تجنبا لعمليات حفر أكثر.
- استخدام المظاهر الطبيعية لتحسين التهوية الطبيعية.
- تضمين التسهيلات وسائل إعادة استعمال المخلفات بعد المعالجة.

المثال الذي يستخدم الأسس البريطانية نجده مطبقا في تنمية مركز العطل في غابة شيروود في بريطانيا، تلك الطريقة ربطت الطرق والتسهيلات بقطعة أرض محدودة للإقلال من الأثر البصري باستخدام أشجار الصنوبر كمشهد، والمصممون بنوا كذلك بحيرة ونظام ينابيع محاطة بالنباتات من المناطق المجاورة، وزرعوا نصف مليون شجرة جديدة، وشجيرات لإعادة إنبات المنطقة، وبهذه الزراعة تم تأمين العلف للحياة البرية، إضافة إلى وضعهم صناديق تعيش فيها الطيور وتتكاثر.

السياح والتوازن:

الأعمال التي يقوم بها السياح يمكن أن تساهم في حدوث التوازن في

المنطقة، وذلك باستيعاب وتطبيق التعليمات السلوكية والإرشادات البيئية، وإتباع نظم الإدارة في مجال الطاقة والمخلفات. وتلك التعليمات والإرشادات موضوعة لصالح المكان اجتماعيا وبيئيا، ولتأمين الجو الأفضل للسائح نفسه، لذلك فإن رسالة الترويج يجب أن تتضمن أسلوب الإقناع بأن كل ذلك لخدمته وراحته، أهم المواضيع التي تتبلور حولها التعليمات والإرشادات هي في الجدول في الصفحة التالية:

نظم إدارة الزائر:

مجموعة أخرى هامة من الإستراتيجيات تساعد على تحقيق السياحة الاستثمارية من خلال إدارة تأثيرات السياحة، وهي التي تتعلق بإدارة الزوار، فهي تركز على ضبط عدد وحركة الزوار وأنشطتهم، ففي داخل الموقع قد تضع الإدارة نظما لتقييد عدد الزوار في أقسام معينة بإنشاء ممرات إجبارية، وبتنظيم أوقات الزيارة، وذلك بهدف حماية المناطق الحساسة، ولتوزيع استخدامات السياح مكانيا أو زمنيا أو كليهما، ففي خليج (سيل) حديقة محمية في جنوب أستراليا يسمح للزوار فيها أن يرتادوا الشاطئ بمجموعات صغيرة، ومع دليل لأنه توجد حشود لأسود البحر، ويجب أن يكون الحجز مسبق.

التعليمات السلوكية والإرشاد هما الوسائل الوخيدة لإدارة الزائر، وهذا النظام يسمح للسائح أن يعرف التصرف المناسب ويختار التصرف المناسب ويختار الأنشطة المناسبة، كما يساهم في تخفيف الزحام من المواقع ذات الاستعمالات الكثيفة والإقلال من السلبيات على البيئة، كمثال: المتحف الملكي تريل في درومهلر يزوره الكثير لأنه قريب ومشوق سياحيي، (البرتا) حديقة الديناصور الريفية على بعد مئات الكيلو مترات

عن المناطق الحضرية يزورها عدد قليل لبعدها وهذا مقصود للتقليل من التعديات على بيئة حساسة جدا.

الموضوع المستهدف	الإجراءات المناسبة وأمثلة
الإقلال من الهدر	- شراء منتجات غير معبأة لتوفير كلفة التعليب والتعبئة. - استخدام أوعية قابلة للغسل وإعادة الاستعمال. - فصل القمامة واستخدام خيارات إعادة الاستعمال. - فندق بالهول إنكلترا يعيد استخدام الفواتير كدفتر ملاحظات للمكاتب.
ترشيد استخدام الطاقة	- استخدام وسائل العزل للتدفئة والتبريد. - استخدام خيارات إضاءة منخفضة الطاقة. وإعادة استخدام الطاقة. - منتجع دوم في دونكستر يستخدم حرارة البرادات لتسخين المسابح. - مراعاة خيارات الوقود. - استخدام القفل الآلي للنور والتكييف عند ترك الزبون للغرفة.
ترشيد استخدام المياه ومعالجة التلوث	- تركيب رؤوس ذات انسياب معتدل للدش. - تركيب معدات معالجة المياه المالحة. - إعادة استخدام مياه المجاري بعد المعالجة للحدائق. - تشجيع الزبون لكي يطلب غسل المناشف كل يوم. - دزني وورلد يحول المياه المالحة إلى سماد للحدائق.
الإقلال من تلوث الهواء والصوت	- تشجيع الضيوف والعاملين على استخدام وسائل نقل أنظف. - استخدام السيارات التي تستعمل وقودا خاليا من التلويث. - فنادق كونسورت تعرض على الزبائن استخدام الدراجات مجانا.
الإقلال من التلوث بشكل عام	- تجنب استخدام المبيدات في الحدائق. - استخدام منتجعات تنظيف تراعي البيئة. - فنادق فورث تستخدم تواليت البيدية المصمم لإعادة استعمال المياه بعد تعقيمها.

تكييف البيئة:

إن استخدام المماشي الواسعة في خليج سيل يخفف من الكثافة، ولتكييف البيئة أضيفت وسائل حماية المنطقة، مثل الجدران العريضة الحجرية، وتمر المماشي على أدراج وأنفاق صناعية حتى لا يتفرع الممشى لمساحات أكبر، تلك الإجراءات سمحت لأسود البحر أن تتحرك على الرمال دون إزعاج من الزوار الذين يستطيعون رؤيتها.

استراتيجيات تعليم وتسويق:

في مجال الترويج عن المناطق يتبع الأسلوب التعليمي الذي يقدم للزائر معارف هامة، ومعلومات عن أهمية البيئة في إطار التعليمات والإرشادات، بحيث تتضمن الرسائل الترويجية مفاهيم ومعلومات عن البيئة بشكل عام، والوضع البيئي في المقصد بشكل خاص. ففي الحديقة الوطنية الكبيرة نورفولك في إنكلترا صدر دليل للمنطقة يحوي معلومات مصممة لرفع مستوى وعي الزائر عن البيئة، وتشجيعه لأنشطة مناسبة مثل مراقبة الطيور والاستمتاع بالمناظر الطبيعية، ويتعدى ذلك إلى تأهيل العاملين في مجال السياحة كمساهمة هامة في تحقيق دور الإدارة، وبذلك يتكامل السائح مع العامل في وعي بيئي متجانس، وهنا تظهر أهمية التعليمات السلوكية التي تطبق وتروج في مجال البيئة، فمثلا: قدمت الجمعية الأمريكية لمكاتب السفر (أستا) التوصيات التالية للمسافرين بشكل عام، وسميت اللائحة الأخلاقية للسياحة، وتتضمن ما يلي:

- احترام هشاشة الأرض بالمساعدة على المحافظة على خصائص المقصد لكي يبقى للأجيال .

- أترك أثر أقدام وخذ صور تذكارية فقط - لا تقطع - لا ترم - لا تأخذ تذكارات من المواقع الأثرية أو المناطق الطبيعية.
- لكي تجعل سفرك له معنى ثقف نفسك عن المقصد: الجغرافيا - العادات - السلوك - الثقافات المحلية.
- خصصا وقتا للسماع من الناس - ادعم الجهود المحلية للتنمية.
- احترم خصوصيات وكرامة الآخرين - فكر قبل التصوير بأن لا تسبب اعتراضا.
- لا تشتر سلعا مصنوعة من نباتات أو حيوانات معرضة للانقراض: أنياب، فرو، عظام.
- اعرف قبل أن تذهب لائحة الجمارك عن السلع الممنوع إدخالها.
- اتبع دائما الممرات المحددة، ولا تزعج الحيوانات والنباتات وأمكنتها الطبيعية.
- تعلم وادعم برامج الصيانة وجهود المنظمات التي تعمل على حماية البيئة.
- امش أو استخدم طرق تخفيف الصوت في مجال النقل، وشجع السائق على إطفاء المحرك عند الوقوف.
- ادعم الفعاليات السياحية التي تحافظ على البيئة.
- اسأل عن قواعد الآستا البيئية وغيرها وحاول تطبيقها.

البحوث والمعايرة:

هناك ثلاثة أنماط رئيسية للبحوث الضرورية للتأكد بأن النوعية البيئية مستقرة ومترابطة مع التنمية السياحية:

الأول: فهم دقيق للعلاقة بين السياحة والآثار البيئية.

الثاني: توفير أسس البحوث من معلومات ومعطيات واقعية حتى لا تكون الإستراتيجيات صحيحة.

الثالث: توفير مقاييس تأشيرة للنوعية البيئية لمعرفة الآثار قبل حدوثها وفوات الأوان.

نقدم ثلاث حالات مختلفة في أنماطها البيئية وبالتالي في أنماط علاقة السياحة بالبيئة.

الحالة الأولى: الحاجز الصخري العظيم - أستراليا:

المنطقة الساحلية الاستوائية شمال شرق أستراليا هي مقصد رئيسي للسفر الدولي والمحلي، والمشوق الرئيسي لها هو المناخ الاستوائي والشواطئ والحاجز البحري المسجل دوليا، والعابات الاستوائية الماطرة، وهذا الحاجز هو أضخم حاجز مرجاني في العالم طوله 2000كم، ثلثا سياح المنطقة تقريبا يهتمون بشكل أساسي بالنشاطات المتعلقة بالطبيعة مثل الغوص، وجولة يوم مع الحاجز، باستطلاع التأثيرات في ذلك الموقع وجدت الظواهر التالية:

- تخريب المرجان بسبب البنية التحتية وأنشطة السياح.
- جمع المرجان والصدف والنباتات من قبل الزوار.
- تراكم المخلفات.
- إزعاج الحياة البرية والتغييرات في سلوك الحيوانات بسبب إطعامها.
- تلوث الماء من الرسوبيات - زيادة التغذية - استخدام الأسمدة - المياه المالحة.

الحاجز المذكور هو مثال عن الطريقة التي يمكن استخدامها لوضع إستراتيجية شاملة ومتكاملة لتحقيق سياحة استثمارية، المنطقة تحوي حديقة بحرية تدار من قبل سلطة الحدائق البحرية، وقد وضعت السلطة

خطة إستراتيجية عامة للمنطقة تضم خطط منطقية تفصيلية مع أسس تنظيمية، الشيء الجوهري في تلك الخطط هو تقسيم وظائفي تحدد فيها الأنشطة الممكن مزاولتها، وفيها: رحلات تجارية بإذن يطلب من المدير، ويعطى لمن يستطيع السيطرة على النشاط وله خبرة سابقة ويسبب أقل ضرر للبيئة، والذين يقودون ويسوقون الأنشطة يجب أن يقدموا تعهدا\ا للسلطة بإصلاح أي خلل يحدث بسبب زوارهم، والسلطة بدورها تقوم بكثافة برامج تدريبية لمدراء الحاجز والعاملين، إضافة إلى أشكال عديدة من الإرشاد للسياح والعاملين.

الحالة الثانية: فينيسيا – إيطاليا:

المركز التاريخي للمدينة ونمط حياتها على الماء هما أكثر ما يدفع الزيارات إليها، وهي تجتذب 48 % من ليالي المبيت للدوليين في إيطاليا، وكذلك فهي مقصد للسياحة المحلية والمتنزهين، ففي عام 1992 زارها أكثر من 2,1 مليون سائح وحوالي 6 مليون متنزه.

هذه المدينة تعاني من مستويات عالية من التأثيرات الطبيعية والاجتماعية من السياحة، فتلوث الماء الذي تصب فيه الأسقية كافة، والنفايات والتلوث من آليات السياح وقواربهم.

في السنوات الأخيرة انتشرت في المدينة زهور الطحالب، وملأت سطح الماء ومنعت تزود الأسماك بالأوكسجين، وأوجدت جوا فاسدا مليئا بالرائحة الكريهة.. وقدر المراقبون أن هذه الحال قد تؤدي إلى انهيار السياحة في المدينة، حتى المشوقات التاريخية والفنية بدأت تتأثر بالرطوبة والحرارة.

ولعدم وجود إستراتيجية أو خطة للسياحة، فإن خيارات عديدة تم اقتراحها لمعالجة المشكلة المرافقة للسياحة في فينيسيا. أو حل ركز على

التعامل مع عدد وحركة الزوار باتجاه أو داخل المدينة، واتخذت سلسلة أعمال محورها تشجيع السياح على استعمال وسائل بديلة للنقل لدخول المدينة، واستخدم طرق بديلة للنقل داخل المدينة، والقيام بالزيارة في فترات مخططة، وتم تحديد المحطات الأخيرة لحافلات السياح، كما تم الترويج لمواقع غير مشهورة في المدينة، ووضح سياسة سعرية لتشجيع القدوم في غير أوقات الزحام. ولتقييد عدد الزوار تم عرض بطاقة الزيارة لفينيسيا، أو برنامج سياحي يتم فيه الحجز مسبقا، وتؤخذ عليه الموافقة ضمن الحدود المرسومة، ويحصل حامل البطاقة على تخفيض وفوائد مثل تجاوز الدور في بوابات الدخول، وكلها لضبط حجم الزيارات وفق الاعتبارات البيئية والتعليمات.

الحالة الثالثة: منطقة جبل هوانغ شان الطبيعية - الصين الشعبية:

هذه المنطقة مسجلة عالميا، وهي مقصد سياحي محلي وعالمي هام بسبب ظواهرها البيئة الطبيعية: الينابيع - الغابات - مناظر الجبال - أبنية تاريخية ومواقع مميزة لها خواص فريدة. تزايد إليها عدد السياح من 282 ألف زائر بعام 1979، وأصبح 3,1 مليون بعام 1990، وقد ترافق هذا التزايد مع تأثيرات بيئية أبزها: تناقص الحيوانات والنباتات - انتشار نمط التحديث المعارض للطبيعة الأصلية - عجز مالي لتمويل توزيع المياه حسب الحاجة المتنامية. في فترات القمة يترك السياح حوالي ألف طن من النفايات و 3آلاف طن من المياه المالحة، معظمها تصب في الأنهار التي تحتاجها المنشآت السياحية نفسها، والمنشآت المشادة بأسلوب حديث يهدف للاستماع بالمناظر الطبيعية التي أصبحت هي نفسها منظرا غريبا وسط تلك الطبيعة، تلك التطورات جعلت المناطق المكتظة بالغابات والنباتات

النادرة وحيوانات المنطقة عرضة للمخاطر حاليا، ولذلك وضعت سلطة السياحة الصينية مقترحات لحل المشكلة تضمنت:

- إعداد خطة تتضمن ضوابط: لمراقبة أبنية الخدمات السياحية - وضع نظام وظيفي للمناطق التي يعد الدخول منها مقيدا بسبب وجود مواقع حساسة خاصة، والتوجيه للزوار إلى مناطق غير مشهورة لتخفيف الضغط - استعمال طراز البناء المحلي.
- تبني موضوع معالجة المياه المالحة والنفايات بفعالية.
- تخصيص مداخل وطرق تسهل حركة الزوار وتشجعهم على إتباعها.
- إنشاء نظام تقييم للمساعدة على رصد التأثيرات البيئية، وصيانة الموارد السياحية بطريقة عقلانية.

السياحة البديلة:

إحدى المبادرات التي طرحت لمواجهة أزمة السياحة نشأت بسبب تأثيراتها السلبية، ومحورها هو الدعوة إلى أفكار عن أشكال بديلة في السياحة، وقد عرضت عدد من أشكال السياحة البديلة بتسميات عديدة مثل: السياحة اللطيفة (الناعمة) - السياحة الخضراء - السياحة المسؤولة - سياحة الجماعة - السياحة البيئية..الخ.

وحيث أن كلا من تلك البدائل تختلف عن الأخرى، فإن لكل نمط منها حصة وهدف من السياحة ككل، وأهم تلك الأهداف - تأمين خبرات وأنشطة محدودة لأنشطة تخص فئة من السياح خاصة.

ولئن كانت بعض تلك الأفكار ملائمة لبعض الحالات، فإن الواقع العملي أقوى من التحكم بمسيرة وتوجهات السياحة في العالم.

مستويات التخطيط والتنمية السياحية:

يتم التخطيط على عدة مستويات، من المستوى الشامل واسع النطاق أو الأكثر عمومية إلى المستوى المحلي أو بأكثر تفاصيل، وكل مستوى يركز على عدة اعتبارات، نظريا التخطيط الشامل (ماكرو) يتم وضعه أولا ثم يأتي في إطاره التخطيط المحلي، وفيما يلي توضيح لتلك المستويات:

المستوى الدولي:

يتعلق بالنقل الجوي الدولي وبرمجة الرحلات التي تتضمن عدة بلدان، وتنمية المنتج المشترك مثل طريق الحرير وأحيانا التسويق العام المشترك، كما يشمل المنظمات الدولية مثل المنظمة العالمية للسياحة WTO ولجانها الإقليمية الست، وسياساتها الإقليمية وبحوثها السياسية، وتشجيعها للتعاون الدولي، والتعاون بين القطاع العام والقطاع الخاص في مجال السياحة، واتحاد النقل الجوي ICAO ومنظمة السياحة الكاريبية CTO، ومنظمة الطيران المدني ICAO، وهيئات السياحة الإقليمية مثل مجلس السفر لآسيا والباسيفيك PATA ومجلس السياحة لاتحاد دول جنوب شرق آسيا ASEAN والهيئة الإقليمية لدول جنوب إفريقيا RETOSA، اتحادات التجارة السياحية مثل مجلس السفر والسياحة العالمي WTTC، واتحاد الفنادق والمطاعم IHAA، الذي يضع معايير تطوعية وشهادات الجودة التي تخص التجارة السياحية في مناطقهم.

المستوى الوطني:

تهتم بالسياسة السياحية الوطنية والعلاقات المتبادلة في البلد، وشبكة النقل الداخلية، والمشوقات السياحية الرئيسية، وتخطيط الهيكل العام للسياحة والبرامج السياحية والتسهيلات، وتطوير مواقع الجذب السياحي، وأحيانا مهمة التأهيل والتدريب السياحي وتطويره، أو وضع

سياسة التسويق وخدمات الاستعلامات والإعلام السياحي، والمهام الإدارية الرسمية والتشريعات السياحية ونظم العمل الرسمي السياحي.

مستوى المنطقة:

غالبا ما تضم المنطقة سواء أكانت ولاية أن محافظة أم إقليما وطنيا يضم موقعا أو مواقع متكاملة سياحيا، ويتعلق التخطيط بالتوصيف الهيكلي اللازم لرسم السياسة السياحية للمنطقة وبرامج الرحلات فيها، وتحليل ما يتعلق بالمواصلات وشبكة الطرق وتوضع معايير الخدمات وتصنيفها وسياسات الاستثمار وتسهيلاته وبرامج التسويق السياحي، وقد يكون لبرامج التأهيل والتدريب السياحي خواص تناسب الطابع السياحي الخاص للمنطقة، وما يقتضيه ذلك من مناهج وبرامج تدريبية تناسب الأنشطة السياحية فيها.

مستوى المكان أو المجتمع:

يتضمن هذا المستوى التخطيط لناحية معينة داخل منطقة أو بلدة أو قرية أو مصيف أو منطقة ريفية، أو أحد معالم الجذب السياحي...، وتوضع فيه الخطة الخاصة بذلك المكان مبينا فيها استخدامات الأرض، ومكوناتها،والبرامج السياحية النوعية المناسبة لها، وقد يكون هناك برنامج تأهيل وتدريب سياحي خاص متناسب مع خصائص المكان، كما تشمل الخطة برامج التسويق السياحي وخدمات الاستعلامات والمهام الإدارية للمكان المخطط.

مستوى تخطيط الموقع:

يتعلق بالمشاريع والمنشآت والموقع العام حولها، كما تشمل خطة الموقع تسهيلات الاستجمام والأنشطة المتوفرة وتعليمات المحافظة على المعالم

الطبيعية، وبيان المتوفر من الخدمات السياحية، والمحور الرئيسي لخطو الموقع هو بيان استخدامات الأرض.

التخطيط الفني والتصميم الهندسي للمنشآت والأرض:

وهذا المستوى الأكثر تفصيلا وتحديدا في تصميم الأبنية والمجمعات والمواقع الطبيعية مع التعليمات في نظم البناء الخاصة بطبيعة الموقع.

جميع تلك المستويات تكون متكاملة بحيث ينعكس على كل مستوى بقواعده على المستوى الأدنى، وصولا إلى تحقيق نجاح العمل في القطاع السياحي في جميع تلك المستويات.

2

الفصل الثاني

السياحة والموارد المحلية

الفصل الثاني

السياحة والموارد المحلية

نظرة عامة

يمكن للسياحة أن تقدم الفوائد والأعباء للمنطقة، فإذا تم تخطيط التنمية والإدارة بشكل جيد، فإن السياحة ستولد فرص عمل ودخل، والفرص للمستثمرين لإقامة المشاريع السياحية، وكل ذلك ينعكس على حياة وأوضاع السكان المحليين، كما أن العوائد الضريبية تستخدم لتحسين خدمات المجتمع العامة وتلبي احتياجاته، والسياحة تستلزم بنية تحتية متطورة سيشترك السكان المحليون باستخدامها، وسوف تشهد المنطقة ازدهار الإنتاج والعمل في القطاعات الاقتصادية الأخرى، كالزراعة والصناعة والمهن اليدوية، والأوضاع الثقافية والتجارية التي ستستخدم كذلك من قبل السكان المحليين، كما تساهم السياحة في تأمين موارد لتمويل المحافظة على المعالم الطبيعية والمراكز الأثرية والمواقع التاريخية والفنون، وتطوير الثقافة المحلية ومظاهر الفلكلور، والعناية بالبيئة، لأن تلك المجالات تعتبر عوامل جذب في ميدان السياحة.

وإذا لم يتم التخطيط للتنمية والإدارة بشكل جيد يمكن أن تسبب السياحة تدهورا وتلوثا ومشاكل بيئية أخرى تخرج عن السيطرة بالاستخدام العشوائي من قبل السياح والزوار والسكان المحليين، وخاصة في المناطق المحمية والحدائق الوطنية، والمواقع التاريخية والأثرية التي قد تتعرض لتغيير معالمها وفقدان قيمتها السياحية، وبالإضافة إلى المخاطر

الطبيعية والبيئية هناك قد تدخل الأساليب التجارية إلى استخدامات التراث الثقافي وتؤدي إلى تشويه وحدوث الخلل في أصالته مما قد يثير حفيظة السكان ويدفعهم إلى الموقف السلبي تجاه السياحة والسياح، ومن خلال التخطيط الدقيق يمكن تحقيق الفوائد وتجنب المشاكل والأعباء.

والخطوة الأولى هي معرفة أركان السياحة في المنطقة لكي يتم تخطيطها، وتلك المعرفة تعتمد على توفير جميع المعلومات اللازمة وتحليلها حول عناصر العرض والطلب السياحيين.

فالطلب هم السياح الدوليون والمحليون بمختلف صفاتهم وتصنيفاتهم وتوجهاتهم ورغباتهم... أما عناصر العرض السياحي فهي المقومات الطبيعية والمشوقات السياحية والخدمات (المبيت - الإطعام - النقل - التسليات - الأنشطة ...) والبنية التحتية والترويج في الأسواق السياحية (الإجراءات وخدمات السائح) والتسهيلات الاستثمارية...، وجميع عناصر العرض السياحي تتضافر لتكوين ما يدعى المنتج السياحي.

والجدير بالذكر أن السياحة والبيئة مرتبطان ببعض، والتنمية الاستثمارية للسياحة تعتمد أصلا على جودة الأوضاع البيئية وتحسينها لأجل السياح، والشركاء في هذه المهمة هم السلطات المحلية والسكان كافة كفريق عمل واحد.

في المنطقة النامية يجب تقييم احتمال انتشار السياحة بحذر فيما يخص استخدام مواردها السياحية، وخاصة تلك التي تنعكس استخداماتها على طبيعتها أو على البيئة المحيطة بها، فالتراث الثقافي والمعالم الطبيعية الخاصة يمكن أن تتأثر عند استخدامها عشوائيا، ولهذا توضع لها أنظمة استخدام خاصة ومناسبة، أما الأنشطة التجارية السياحية في المناطق الحضرية - وطبيعة البيئة الريفية - والمستوى الصحي - وإمكانية توفير المعالجة الطبية - والمواقع الدينية - فإنها تحتاج لبرامج

وخطط فرعية خاصة تراعي الخدمات التي تحتاجها تلك الموارد والأسواق السياحية التي ترتادها، إضافة إلى تكاليف النقل وأسعار الخدمات والمواقع المنافسة المماثلة وموقف السكان المحليين من تطوير السياحة وتوفر السلامة والأمن للسائح والاستقرار السياسي والاجتماعي في المنطقة وما حولها.

فوائد السياحة على المجتمع المدني:

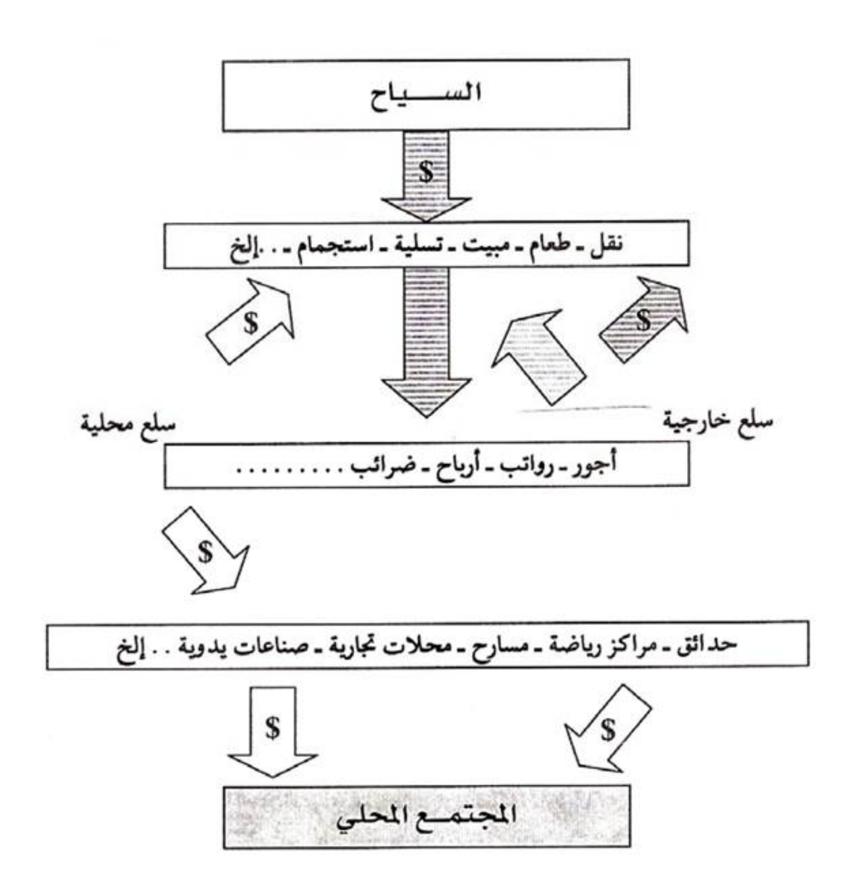
للسياحة فوائد عدة على المجتمع المحلي وأبرزها:

- توفير فرص العمل وخاصة للشباب والمرأة، ولا يقتصر ذلك على العمل في الفنادق والمطاعم والخدمات السياحية الأخرى، بل يمتد ذلك إلى باقي القطاعات التي تزود السياحة بالمدخلات وما تحتاجه من سلع ومواد وأهمها الزراعة والصناعة والمهن اليدوية، كما أن وفرة فرص العمل تقلل من الهجرة لمناطق أخرى أو إلى خارج البلد للبحث عن عمل.
- تشجع السياحة المستثمرين في المستوى المحلي على إنشاء مشاريع سياحية، وهذا بدوره ينعكس على زيادة فرص العمل والدخل والعوائد.
- الدخل الناجم عن الزيادة في فرص العمل ينعكس على تحسين مستويات المعيشة إذا كانت الأنشطة التجارية مملوكة وتدار من قبل السكان المحليين، وإلا فإن قسما كبيرا من الموارد سيخرج من المنطقة.
- تؤمن السياحة عوائد ضريبية محلية يمكن استخدامها لتلبية احتياجات السكان وتطوير البنية التحتية العامة مثل المدارس

والعيادات الطبية والمكتبات والحدائق والطرق... ومواقع الاستجمام والسياحة.

- يكتسب العاملون في السياحة مهارات جديدة منها استخدام التكنولوجيا، مما يؤدي لتطوير المجتمع بانتشار تلك المهارات والقطاعات الاقتصادية والاجتماعية الأخرى.
- تحتاج السياحة إلى بنية تحتية مناسبة مثل الطرق والمياه والكهرباء والصرف الصحي ووسائل الاتصال، وهي بالنتيجة لمصلحة السياحة، وثم يستفيد منها السكان المحليون من تلك التسهيلات.
- السياحة تفتح أسواق جديدة للمنتجات المحلية والزراعية والصناعية وتشجع المهن بأنواعها، وتتيح الفرصة لنشوء صناعات وأنشطة جديدة في المنطقة.
- تحرض السياحة على تطوير مواقع الاستجمام والمواقع الثقافية والأثرية والأنشطة التجارية مثل الحوانيت والأسواق والحدائق والمسارح.... وهي تساهم في تمويلها وتشغيلها.
- تتطور نوعية البيئة ومستواها في المنطقة كنتيجة لانتشار السياحة، لأن السياح يرغبون زيارة المناطق النظيفة وغير الملوثة كشرط لزيارة المكان.
- يمكن أن تساهم السياحة بعوائدها في تمويل برامج المحافظة على المعالم الطبيعية والمواقع التاريخية والثقافية والمراكز الأثرية والفنون والمهن اليدوية، وجميع عناصر التراث الخاصة في المنطقة، لأنها أصلا تعتبر عوامل جذب في السياحة، ولهذا كان مبدأ احتياجها لتطبيق قواعد الاستثمار عليها لضمان استمرار الاستفادة منها كثروة للمكان والبلد.
- السياحة تساهم في التوعية البيئية وخاصة من خلال مشاهدة السكان المحليين طرق تعامل السائح مع عناصر البيئة والتراث والمواقع الطبيعية، وكيفية التعبير عن انطباعاتهم تجاه ما هو موجود.

الشكل التالي يبين مسار العوائد السياحية، واحتمال خروج قسم منها لقاء السلع المستوردة من خارج المنطقة، وضرورة العمل على المحافظة على موارد المنطقة والعوائد السياحية لأهلها:



الأعباء من السياحة:

مثلما تقدم السياحة والفوائد والعوائد للمكان السياحي والبلد، فقد تسبب بعض الأعباء والمشاكل أيضا، وفيما يلي بعض الأمثلة عن تلك المشاكل:

- قد تصادف بعض المواقع كثافة في عدد الزوار لدرجة حدوث الزحام والفوضى، أو قد يسبب ذلك الزحام السير العشوائي في المواقع السياحية، أو قد تحدث مستويات ضجيج مزعجة، ويحدث ذلك غالبا بسبب عدم احتساب تلك الحالات في الخطة، وبالتالي تنتج تلك المشاكل من عدم تحديد مواقف كافية للسيارات، أو سوء تقدير الاستيعاب، أو عدم تنفيذ التعليمات المتعلقة بالبيئة للزوار وللسكان المحليين.
- تلوث الهواء بسبب الاستخدام الكثيف للسيارات وخاصة تلك التي تعاني من خلل ميكانيكي واحتراق غير كامل للوقود.
- تلوث المياه السطحية والجوفية بسبب المخلفات وعدم التقيد بتعليمات النظافة العامة، وكذلك إذا لم تتم معالجة المياه المالحة والصرف الصحي.
- بعض المواقع لا تجد المستوى المنشود من الطلب السياحي بسبب سوء تصميم التسهيلات والخدمات أو الدعاية السيئة أو سوء الإدارة.
- قد يؤدي الاستخدام الكثيف للمواقع السياحية من الزوار إلى تعذر استعمالها من السكان المحليين، ويؤدي ذلك إلى تذمرهم وتحسسهم من الزوار.
- الاستخدام غير المنظم في الحدائق الوطنية والمناطق المحمية قد ينعكس سلبا على الحياة البرية، مثل تغير سلوك الحيوانات وتهيجها، وفي المواقع التاريخية والمراكز الأثرية حيث يحاول بعض الزوار التقاط بعض التذكارات من تلك الأماكن، ومن جهة أخرى قد يؤثر سلوك السياح

ومظهرهم وحواراتهم مع السكان المحليين على الثقافة المحلية والعادات والتقاليد، وخاصة بتأثر الشباب بتلك المظاهر والسلوك.

- سوف تقل الفوائد الاقتصادية للسكان المحليين إذا كانت المنشآت والخدمات السياحية تعتمد في تشغيلها على العمالة من خارج المنطقة، أو كان مستثمرو تلك المنشآت من خارج البلد، وكذلك الأمر إذا كانت احتياجات ولوازم السياحة تؤمن من خارج المنطقة، ولذلك يجب أن تتضمن الخطة السياحية وما يوازيها من برامج الوسائل الكفيلة بالحفاظ على العادات السياحية واستفادة المنطقة منها.

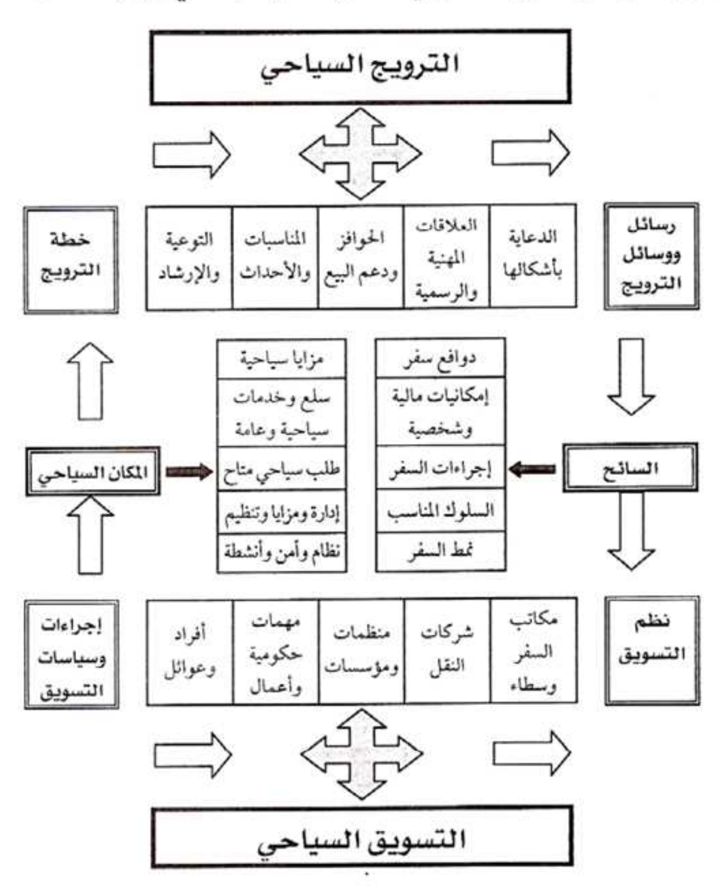
نظام السياحة:

يجب أن ينظر إلى السياحة بأنها نظام متكامل وأنها نشاط اقتصادي واجتماعي، ونجاح العمل السياحي يعتمد على التوازن بين عوامل العرض والطلب، فعامل الطلب يعبر عنه بالأسواق السياحية الموجودة والمحتملة (السوق السياحي هو فئة متجانسة من السياح في خصائص معينة)، وعوامل العرض السياحي تتمثل بما يملكه البلد أو الموقع للسياحة من مقومات طبيعية وإطار تاريخي وثقافي وفلكلور وخدمات عامة وسياحية وتسهيلات وإدارة وأنشطة وتشريعات، وقد تكون بعض أنواع وسائل المبيت أو الإطعام أو وسائل تقديم خدمات النقل أو حتى بعض الأمكنة المتميزة بخصائصها مشوقات سياحية ونقاط جذب بذاتها، ولذلك فوجودها يعزز العرض السياحي العام في البلد أو المنطقة، والمتوجب على المستثمرين والمخططين أن يضيفوا للمفهوم التجاري لتلك المنشآت والخدمات قيمتها في مجال إغناء العرض السياحي بسلع وخدمات متميزة ومشوقة، كما أنه من المناسب أن تتطور تلك المنتجات بشكل مستمر لكي تبقى في السوق.

بالنسبة لإدارة الموارد السياحية، غالبا ما تتولى الدولة امتلاك وإدارة العديد من الموارد السياحية مثل الحدائق الوطنية والاصطناعية والمناطق

المحمية والمواقع التاريخية والمراكز الأثرية وغيرها، وهي التي تقوم بصيانتها وتجهيزها للسياحة وتستفيد من عوائد رسوم الدخول إليها للمحافظة على صلاحيتها وتطويرها.

التسويق السياحي يتم على عدة مستويات، فالسلطة السياحية تضع سياسة التسويق والتسهيلات والإجراءات، والفعاليات السياحية تقوم بعملية التسويق، أما بالنسبة للترويج السياحي، فإن الدولة تقوم بالترويج العام للبلد ككل ولموارده السياحية والفعاليات السياحية تقوم بالترويج الخاص لسلعها وخدماتها، وبذلك يتكامل دور الدولة والقطاع الخاص في العملية السياحية التي يبينها الشكل التالي:



السياحة والبيئة والمجتمع المدني:

للسياحة علاقة مباشرة ومتبادلة مع البيئة، فالطبيعة والبيئة الجيدة تقدم عدة ألوان مشوقة للسياح، وللتنمية السياحية تأثيرات إيجابية وسلبية على البيئة، ولهذا فإن تنمية السياحة الاستثمارية تعتمد اعتمادا أساسيا على حماية الموارد البيئية وأسلوب تقديمها للسياحة، والمعنى في مسألة الحماية والتنمية مجموعة شركاء أبرزهم الصناعة السياحية وأصحاب ومديرو الفعاليات التجارية السياحية، والمسؤولون عن البيئة والمجتمع المحلي، والقادة والإدارة في السلطة المحلية، كما يعتبر المجتمع المحلي محور الحفاظ على البيئة باعتباره على مساس مباشر الطبيعة والمواقع الطبيعية والأثر عليها.

تبين علاقة الشركاء في مسألة حماية البيئة، وتحقيق القاعدة الأساسية للسياحة الاستثمارية مسؤولية كل شريك، وأهميتها بالنسبة لنجاح المهمة ككل، وفيما يلي المحاور التي تبرز فيها روابط الشراكة:

- **الصناعة السياحية تتطلع إلى بيئة عمل صحية وفق الشروط التالية:**
- ضمان المارد المالية.
- قوة عمل مدربة ومسؤولة.
- مشوقات بنوعية جيدة لتأمين قدوم الزوار وإقامتهم أطول مدة.
- **تلك الاهتمامات المتعلقة بالبيئة لطبيعية والتراث تحقق من خلال:**
- حماية البيئة وتحديد: الممنوع، التحسين، إصلاح الخلل، الترميم والصيانة.
- توعية الناس باتجاه " **المحافظة على** " أكثر من " **الاستخدام فقط** " للموارد.

- **السكان المحليون يتطلعون كذلك إلى بيئة صحية في المكان الـذي يعيشـون به:**
- الطعام السليم والماء النظيف والعناية الصحية، وخـدمات مقابـل مـا يـدفع والتعليم
- احترام العادات والثقافة المحلية.
- توفير فرص صنع القرار للمستقبل.
- **وكل علاقة بين الطرفين تشكل مضمون واحدا:**
- **مواضيع البداية:** متى وأين وكيف.. تتم حركة الزوار من مكان لآخر؟
- التأثير بين المضيف والضـيف مثـل التـأثير الثقـافي والاسـتخدام العـام للبنيـة التحتية.
- **مواضيع استخدام الأرض:** الصيد / الحياة البرية / الزراعة / الاستجمام، مبدأ " **المحافظة على** " أم" **التوجه للتنمية**".

لهذا يجب على المخطـط معرفـة مـا يتعلـق بمنطقتـه ومجتمعـه مـن تلـك المواضيع.

وما هي الأطراف المشاركة في وضع الخطة واتخاذ القرارات؟

وكيف يمكن حل العوائق التي تتعرض التنمية؟

تقييم الموارد المحيلة لأجل السياحة:

كل منطقة أو سكان محليون معنيون بالتنمية السياحية أو بتطوير وضعها الحالي، يتوجب عليهم التقييم الدقيق لمواردهم السياحية المتاحة والكامنة، وهذا التقييم سوف يساعد على اتخاذ القرارات اللازمـة لتحديـد المنطقـة التـي تحتـاج لتطوير، وتحديد نمط السياحة المناسب تطويره، وبذلك

يصبح التقييم دراسة أولية للجدوى لاقتصادية التنمية، وفيما إذا كانت هناك ضرورة لإجراء عملية تخطيط سياحي تفصيلي.

أنواع الموارد السياحية:

- المشوقات والأنشطة المتعلقة بالبيئة الطبيعية في الشواطئ والمياه، وتتضمن الرياضات المائية، والرياضة الشتوية تتضمن التزلج على الثلج، الطبيعة والسياحة البيئية تقتضي وجود مشاهد الحياة البرية والمشي، الصيد المنظم للأسماك والبر يقتضي وجود متعة المعالم الطبيعية مثل الشلالات والكهوف، سياحة المغامرات تقتضي استخدام الخيول أو العربات وتسلق الصخور وصعود الجبال سياحة التجديف بالقوارب والسياحات الخاصة المرغوبة من قبل فئات السياح، مثل مراقبة الطيور، وجولات للحياة البرية، وتكون ضمن شروط بيئية معينة.
- المشوقات والأنشطة المتعلقة بالتراث الثقافي في بيئة تشجع السياح على زيارة المواقع التاريخية والمراكز الأثرية والأبنية التاريخية والنصب والظواهر التاريخية الخاصة،والمنجزات كالجسور والمناطق الصناعية، وإحياء المناسبات التاريخية وأنماط الحياة السائدة.
- المشوقات والأنشطة المتعلقة بأوجه أخرى من التراث الثقافي مثل الرقص والموسيقى والتعبير والثياب التقليدية والطعام المحلي، وطراز العمارة التقليدي المدني والريفي، وعرض الفنون في مسرح متاح للسياح وإقامة مناسبات واحتفالات وإنتاج وبيع الصناعات التقليدية ومنتجات المهن اليدوية وتنظيم جولات للمناطق الطبيعية في الريف.

- المشوقات والأنشطة المتعلقة بالمجالات الاقتصادية تعرض للسياح خلال الجولات الخاصة لرؤية الجماعات التي تعمل بصيد الأسماك أو الزراعة أو مزارع تربية الخيول والحقول والمعامل الحديثة.

- المشوقات والأنشطة المتعلقة بمعالم الطبيعة ونمط الحياة الريفية التي تشجع السياح على الإقامة في بيت ريفي، حيث يمتطون الخيل وتتاح لهم المشاركة بالعمل الريفي والصيد والمشي والحياة اليومية الريفية المشوقة للسياح.

- المشوقات والأنشطة المتعلقة بالصحة والراحة والمعالجة الطبية بالينابيع المعدنية، ونقاء الصحراء، ومناخ الجبال والنقاهة والطب الشعبي، وذلك يقتضي إنشاء مراكز نقاهة بتسهيلات وخدمات مناسبة لكل نمط سياحي.

- ظواهر مشوقات متخصصة تتضمن زيارة مؤسسات علمية وتعليمية تكون متاحة للعموم، وتسهيلات رياضية، ولعب ميسر، وزيارة المراكز الدينية، وأنواع العروض الفنية كالموسيقى الكلاسيكية والفلكلور والأوبرا والجاز وغيرها من الأنواع التي يطلبها السياح.

- الموارد التي لها أهمية خاصة دينيا والتي تزار للقيام بمناسك الحج أو التقديس، أو مواقع هاجر منها العديد من سكانها ويعودون تعلقا بالجذور العرقية والأصول، أو جنود حاربوا أو تمركزوا سابقا في المنطقة، أو درسوا أو تعلموا لفترة في المكان، أولئك تشدهم الأشواق والحنين لزيارة المقصد.

- الجودة في نوعية البيئة للمنطقة يمكن أن تشكل ميزة للمكان تجتذب السياح، وتشمل الجودة جميع عناصر البيئة من نقاء الهواء ونظافة الماء والهدوء والنظافة العامة، ويشمل ذلك التنظيم للمحلات والأسواق والحدائق والأبنية والساحات، ومستوى إضاءة الشوارع،

وتوفر النقل العام المريح، ودورات المياه العامة في المواقع المناسبة وتوفر الأمن العام.

- التنمية الحالية للتسهيلات والخدمات مثل الفنادق والأنواع الأخرى من وسائل المبيت والمطاعم ومكاتب السفر والسياحة وخدمات الاستعلامات السياحية والتسوق، ويشمل ذلك العناية الخاصة بتوظيف الأبنية التراثية والتاريخية كفنادق ومطاعم تجد إقبالا واهتماما من فئة خاصة من السياح.
- التنمية الحالية للتسهيلات والخدمات المتعلقة بالنقل باتجاه وداخل المنطقة متضمنة البنية التحتية والمرافق مثل الماء والكهرباء والصرف الصحي ووسائل الاتصال.
- إمكانية تدريب القوى العاملة للعمل في جميع ميادين السياحة، والمناسب للمصلحة المحلية هو تشغيل القوى العاملة من أبناء المنطقة بعد تدريبهم.

وإضافة إلى العناصر السابقة من الموارد فإن عناصر أخرى يجب تقييمها وهي تتضمن:

- أية أسواق سياحية متاحة حاليا سواء أكانت أسواق السياحة الدولية أو المحلية، وأية أسواق مهتمة وراغبة بالموارد المتوفرة في المنطقة، وأن يوضع في الاعتبار أن تكون متاحة ومناسبة لأوضاع السكان المحليين.
- الكلفة وقناعة الأسواق السياحية المتاحة حاليا وما تتضمنه خطة التنمية للمستقبل، فالعديد من السياح يرغبون بالكلفة المناسبة بقدر الرغبة بالنوعية والجودة في التسهيلات والخدمات والبيئة.

- توافق التنمية السياحية مع باقي الأنشطة الاقتصادية الموجودة في المنطقة أو المخطط تنميتها.
- أية مقترحات خاصة بالمنطقة موجودة في خطط التنمية السياحية وسياساتها الإقليمية أو الوطنية.
- الرأي العام وموقف السكان المحليين من نواحي التنمية السياحية في إطار اعتبارات فوائدها والأعباء الناجمة عنها.
- التنظيم الهيكلي للسلطة الحكومية المحلية والقطاع الخاص للتنمية السياحية، وأية تعليمات وضوابط خاصة بالسياحة، وأية إمكانيات تمويل الاستثمار في مجال التنمية السياحية، وأية مؤسسات موجودة لتأهيل وتدريب القوى العاملة المتوفرة، ويمكن وضع البرامج لتطويرها ضمن الخطة.
- السلامة العامة ومستوى الإجرام في المنطقة، واحتمال تعرض السياح للإرهاب، ومستوى الاستقرار السياسي الذي يؤثر على المنطقة، وتلك العوامل تنعكس سلبا على السياحة، لكن السلطات المحلية يمكن أن تقلل منها.
- الصحة العامة وإمكانية توفر العلاج وإجراءات الوقاية والإسعاف.

مسح الموارد المحلية لأجل تنمية السياحة:

يمكن استخدام هذه اللائحة في استقصاء تطوعي للموارد السياحية في منطقتك أو الجماعة المحلية المحيطة بها، املأ جميع المواضيع التي تعنيك واترك الباقي، وقد تحتاج لذكر موارد لها مزايا خاصة موجودة في منطقتك، هذا استطلاع عام لبيان المتاح للسياحة وأنماط السياحة التي يمكن تطويرها، المسح التفصيلي والتحليلي كجزء من عملية التخطيط سيأتي تفصيله في الفصل القادم.

هـذه اللائحـة يمكـن اسـتخدامها لمسـح أولي للمـوارد المحليـة في المنطقـة ومحيطها، وهي تغطي معظم مصادر المعلومات، وتهـدف ؟إلى الوصـول إلى قـرار مبدئي عـن سـياحة متاحـة للتنميـة وأنواعهـا التـي يمكـن تطويرهـا، أمـا المسـح التفصيلي فهو يتم ضمن العملية التخطيطية.

- **الموارد الطبيعية:** الشواطئ - البيئة البحرية - (صخور مرجانيـة، ألعـاب - صيد...) استجمام جبلي ومناظر - صحارى - غابـات - شـلالات - بحـيرات - كهـوف - حيـاة بحريـة وطيـور - ميـاه حـارة ومعدنيـة - منـاطق محميـة وحدائق وطنية - موارد طبيعية أخرى.
- **الموارد التاريخية والثقافيـة والعـمارة:** مواقـع العمـران - مـدن تاريخيـة - مناطق حضرية - أبنية تراثيـة - أبنيـة وقـرى تقليديـة - الفلكلـور والطـب الشعبي - الأزياء والعادات - الاحتفالات والمناسبات - الصـناعات التقليديـة - الفنـون التقليديـة والحديثـة (الـرقص، الموسـيقى، التعبـير) - القـرى النموذجية المحلية - الأنشطة الصناعية التقليدية والحديثة - المتـاحف مـن كل الأنواع - المراكـز والتسـهيلات الثقافيـة - المراكـز العلميـة والتعليميـة - التجمعات والطبيعة الريفية...
- **مشوقات خاصة:** التسـهيلات والأحـداث الرياضيـة - التسـليات المسـائية - الحدائق العامة - حدائق الحيوان - المتاحف البحرية - كازينوهـات الميسرـ - أنواع أخرى.
- **المناخ (المعدل السـنوي، التوزيـع الفصـلي):** الحـرارة - الهطـل - الرطوبـة النسبية - الأيام المشمسة - الرياح...
- **مستوى البيئة (جيدة، معتدلة، ضعيفة):** الهواء - الماء - النقاء - الجاذبية - صيانة المباني والساحات العامة - الكثافة والزحام - عوامل أخرى.
- **البنية التحتية:** شبكة النقـل إلى المنطقـة (الجويـة، المائيـة، البريـة، السـكة الحديدية) - شبكة النقل في المنطقة من كل الأشكال - الماء - الطاقة

الكهربائية - الصرف الصحي - النفايات - الاتصالات - البريد - أخرى.

- **التسهيلات والخدمات السياحية:** المبيت حسب النوع (الحجم، عدد الغرف) المطاعم حسب النوعية والنوع - خدمات السفر والسياحة - الأدلاء السياحيين - التسويق (مهن يدوية: المزايا والجودة) - الاستعلامات السياحية - الصرافة والنظم النقدية - التسهيلات والخدمات الصحية - الشرطة والأمن السياحي - أخرى.

- **تنمية الموارد البشرية:** تأهيل وتدريب الكوادر للسياحة - تسهيلات التدريب السياحي - إمكانيات التطوير للمستقبل.

- **عوامل مؤثرة على السياحة:** الأسواق الحالية والمتاحة - الكلفة ودافع السفر للمنطقة - المقاصد المنافسة - موقف السكان من السياحة - قدرات التنظيم والتمويل - الاستقرار السياسي - السلامة والأمن العام - الصحة العامة العلاجية والوقائية - عوامل أخرى.

3

الفصل الثالث

التخطيط في التنمية السياحية

الفصل الثالث

التخطيط في التنمية السياحية

التخطيط هو تنظيم المستقبل للوصول إلى أهداف محددة، كما أنه يوفر القاعدة لوضع الأسس التي تسمح بتحديد الأعمال المناسب القيام بها في المستقبل، والغاية من التخطيط هي تحقيق فوائد اقتصادية واجتماعية للمجتمع، إضافة إلى ترسيخ قواعد الاستثمار في جميع المجالات ومنه السياحة.

وغالبا ما يتم دمج التخطيط المحلي مع التخطيط العام للمنطقة في إطار التخطيط الإقليمي المتكامل لها بحيث يشكل فيها الخطة لقطاع السياحة جزء منها، أو تصدر مستقلة ومتضمنة الاعتبارات الإقليمية، وذلك عندما تستهدف السياحة بشكل مركز في موقع ما أو منطقة سياحية.

وتوضع الخطط لمستويات زمنية مناسبة تقتضيها عملية التنمية، وبشكل عام توضع الخطة الشاملة (الإستراتيجية: وهي الصورة النهائية التي يراد تحقيقها) الفترة تتراوح بين 10 – 20 سنة بحيث تحدد فيها نقاط الوصول التي يراد بلوغها والأهداف العامة التي يتم التوجه لتنفيذها، وفي إطار تلك الإستراتيجية يتم إعداد الخطط متوسطة الأجل كمراحل، وتكون فترة كل خطة تتراوح بين 3- 5 سنوات وهي تتضمن مؤشرات مادية مستهدفة في جميع ميادين العمل، والتي بدورها تكون أساسا في إعداد الخطة السنوية التي تتضمن بدورها ترجمة المؤشرات المادية إلى مشاريع وبرامج تنفيذية

وميزانية، ونظام تتبع تنفيذ دوري وتقييم المنجزات، ويتصف التخطيط بعدة خصائص تظهر في عملية التخطيط وأبرزها:

- نهج الاستمرارية والمرونة: يجب أن تكون الخطة قابلة لمواجهة المتغيرات في الظروف، ولكن يجب أن يتم التعديل في أساليب العمل بحيث تتم المحافظة على تحقيق الأهداف قدر الإمكان، وأن التعديلات التي تتعلق بقواعد السياحة الاستثمارية والأهداف العامة يجب أن تكون محصورة بالفترة التي تحدث فيها تلك المتغيرات، والتي يمكن تلافي نتائجها بعد زوالها.

- صفة الشمولية: يجب أن يشمل التخطيط جميع ميادين العمل السياحي ومكوناته من مقومات وعوامل إنتاج وخدمات وأنشطة وإدارة...

- صفة التكامل: يوصف التخطيط بأنه نظام بحد ذاته، لكنه من جانب آخر هو نهج عام لجميع قطاعات الاقتصاد وأنشطة المجتمع، وبالنسبة لقطاع السياحة في قطاع شامل يتداخل باحتياجاته وأثاره مع معظم تلك القطاعات والأنشطة، بل يشكل جزء في كل قطاع ونشاط، ولهذا لا تظهر السياحة في بند مستقل ضمن التركيب الاقتصادي أو الحسابات القومية للبلد، ولذلك فإن أية خطة سياحية يراد لها أن تنفذ يجب أن تكون متكاملة مع الخطط المحلية والإقليمية والوطنية من جهة، ومع القطاعات والأنشطة المعنية بالسياحة من جهة أخرى.

- اعتبارات البيئة وقواعد الاستثمار: العلاقة بين السياحة والبيئة حساسة ومؤثرة، وخاصة في مجال السياحة البيئية، وتتوسع تلك الاعتبارات في مجال الاستثمار إلى أسس الحفاظ على الثقافة المحلية، وترشيد استخدام الموارد السياحية لتبق صالحة للمستقبل.

- الاعتماد على المجتمع المحلي: من أجل ضمان نجاح تنفيذ الخطة يجب أن يتم الاعتماد على السكان المحليين في التخطيط والتنفيذ، كما يجب وضع السياسات التي تكفل استفادة أولئك السكان من فوائد وعوائد السياحة.

- قابلية التنفيذ: يجب وضع أهداف ومؤشرات الخطة بشكل واقعي حتى يمكن تنفيذها، وذلك بمراعاة أوضاع المجتمع وشرائحه، ويكون ذلك في إطار الوضع الاقتصادي والسياسي العام.

- النهج الإستراتيجي في التخطيط: النظرة البعيدة في المستقبل لتحديد رؤية لصورة مستهدفة تتعرض غالبا لتقلبات الظروف في ذلك المدى من الزمن، ولهذا توضع في الإطار الإستراتيجي خطط كمراحل والخطط بدورها تترجم إلى مشاريع وبرامج من أجل مواجهة تلك التقلبات بتعديلات تراعى فيها استمرارية في التوجه لتلك الإستراتيجية،وفي ظل تلك الخاصية يطلق على الإستراتيجية أحيانا سمة سياسية للوصول لغايات نهائية.

مضمون التخطيط السياحي:

يتكون قطاع السياحة من مجالات عديدة متنوعة يجب التعرف عليها، وتخطيطها بأسلوب متكامل، وخاصة في مستوى التخطيط المحلي بحيث يجب الاهتمام بعامل السكان المحليين واعتبارهم محور التنمية وهدفها،والمجالات التي يتوجه لها التخطيط في مجالات السياحة عديدة ومنها:

- **الأسواق السياحية:** يزور معظم المناطق السياحية سياح حاليون، كما يوجد سياح محتملين سواء أكانوا محليين أم وطنيين أم دوليين، وهو ما يدعي أسواق سياحية أو الطل السياحي، أو قد يقتصر الطلب السياحي على سوق سياحي، أو عدد محدود من الأسواق حسب خصائص ذلك

المكان أو الموقع (كالمواقع الدينية أو المصايف أو الينابيع المعدنية....)، ويهتم المخطط بالتعرف على تلك الأسواق وخصائصها ليلاءم العرض السياحي بما يلبي احتياجات تلك الأسواق.

- **المشوقات السياحية والأنشطة:** تؤثر المشوقات والأنشطة التي تتوفر في الموقع على اجتذاب الزوار والسياح كمكملات لمكونات المنطقة من موارد سياحية، وأبرز تلك الأنشطة تظهر في مجالات الفنون والمهن اليدوية والتقاليد الشعبية والاحتفالات والمعارض والرياضة، وبشكل عام كل ما يقدمه الإنسان من أحداث تهم وتشوق وتمتع السائح.

- **الإيواء:** خدمة إنسانية للسائح تؤمن له المبيت في مستويات عديدة وأنواع لوسائل المبيت تناسب رغبة كل شريحة من شرائح الطلب السياحي، وقد تطورت خدمة المبيت إلى أن تكون بعض منشآت المبيت والإقامة مقصدا سياحيا بذاتها للمزايا والخصائص التي تتضمنها.

- **النقل:** بكافة وسائله وخدماته إلى المنطقة وداخلها يعتبر عنصرا هاما في مجال السياحة، ويشمل ذلك البنية التحتية للنقل والشارات الطرقية والاستراحات...

- **الإطعام:** بتعدد أنواع وأشكال محلات الأطعمة وطرق صنعها وتقديمها إضافة إلى تقديم الطعام المحلي بالشكل المناسب للسائح الوافد.

- **خدمات وتسهيلات السائح:** يحتاج السائح إلى خدمات سياحية عديدة ضمن زيارته مثل تنظيم الجولات والدلالة والإرشاد والعناية الصحية والصرافة، وخدمة الحجز المسبق، وتوفر السلع، ومتاحف الفن والخدمات الشخصية مثل الاستعلامات والأمن والسلامة.

- **المرافق العامة والبنية التحتية للموقع:** مثل الماء النظيف والكهرباء المستمرة، ونظام الصرف الصحي وتصريف النفايات ونظم الاتصالات، وتكون مؤمنة من قبل القطاع العام أو الخاص.

- **الإدارة والتنظيم:** وتتضمن التشريعات السياحية وعمليات التأهيل والتدريب للكوادر التي تحتاجها السياحة بمناهج وبرامج تدريب مناسبة لمكونات تلك المنطقة.

عملية التخطيط السياحي:

لكي تكون الخطة عملية ونافذة يجب أن يتم إعدادها وفق نهج معين يتلاءم مع المنطقة أو الإقليم، ومستوى ومدى الخطة والقطاع أو النشاط، إلا أنه بشكل عام يتبع المخططون المراحل التالية:

إعداد الدراسة الأولية:

1- تحديد أهداف التنمية العامة والمحددة.
2- إجراء المسوح الميدانية والمكتبية وإجراء التقييم للنتائج.
3- التحليل والاستنتاجات.
4- طرح البدائل وعوامل ترجيح البديل المناسب.
5- وضع الخطة ومراحلها.
6- المقترحات وجهاز العمل وأسلوب تتبع التنفيذ وتقييم المنجزات.

1- الإعداد والدراسة الأولية:

من خلال جرد وتقييم الموارد السياحية المتوفرة يمكن إجراء دراسة جدوى اقتصادية أولية، ليبين المخطط مدى إمكانية التطوير ومواقعه ومجالاته، ويمهد لاتخاذ القرار من قبل السلطات المحلية للشروع بعملية التخطيط السياحي، ثم يتم تحديد المصادر والجهات المعنية بمشروع دراسة الخطة ودورها في العملية ونجاحها، ثم يتم اختيار فريق العمل على أن يضم الخبراء في مضامين التخطيط، وخاصة المختصين في التخطيط الطبيعي

والتسويق والتحليل الاقتصادي والمالي والسياحي، مع تحديد الاعتبارات البيئية والاقتصادية والاجتماعية، وأوضاع البنية التحتية وأي اختصاص آخر قد يحتاجه الموقع تبعا لمزاياه وخصائصه السياحية (مثل سياحة الجبال - الرياضة.....).

2- تحديد أهداف التنمية:

تحدد الأهداف التي ينشدها المجتمع والمخطط، وتكون متوازنة مع الاعتبارات الاقتصادية والبيئية في إطار تحقيق قواعد الاستثمار في السياحة، وتكون الأهداف على مستويين ومضمونين:

- أهداف عامة: تحدد مجالات وغايات التنمية في كل مجال تتضمنه الخطة.
- أهداف محددة: تترجم الأهداف العمة إلى مؤشرات رقمية مستهدفة مع التوزيعات المناسبة، وإضافة لتلك الأهداف يتم وضع السياسات والإجراءات الكفيلة لتحقيق تلك الأهداف،وما يهم في التخطيط المحلي هو إشراك السكان المحليين في جميع مراحل التخطيط وتنفيذه.

3- المسح والتقييم:

يتم تنفيذ المسوح السياحية في إطار ما تتصف به مكونات المنطقة من الموارد السياحية وخصائصها وبنهج يتناسب معها، وتتضمن تلك المسوح غالبا جمع المعلومات اللازمة عن المجالات التالية:

- الخواص الطبيعية والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، واستخدامات الأرض وتضاريسها والاعتبارات الخاصة التي تؤثر على تخطيط استخدامات الأرض.

- الموارد السياحية (العرض السياحي بجميع مكوناته: المقومات الطبيعية - الإطار التاريخي والثقافي - الفلكلور والمهن التقليدية واليدوية - الخدمات السياحية الأساسية والمكملة - الإدارة والتنظيم....) والوضع الحالي في تلك المكونات ومستوى الجودة فيها.
- الأسواق السياحية الحالية والمحتملة والكامنة، وخصائص كل سوق سياحي واحتياجاته وموقفه.
- أوضاع النقل العام والسياحي وبنيته التحتية وخدماته باتجاه المنطقة وداخلها.
- البنية التحتية العامة والمرافق العامة.
- السياسات الحالية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية محليا وإقليميا ووطنيا.
- أوضاع التأهيل والتدريب السياحي.
- الظروف العامة المحيطة بالمكان والمنطقة والبلد.

نموذج مسح مورد سياحي

اسم المورد - الموقع - النوع والخصائص (الوضع الحالي، التنمية المخططة واللازمة).

متى يكون المورد مطلوبا من قبل السياح؟

خلال السنة - الأسبوع - من يزوره حاليا خصائص السياح، منشأهم - والموسمية في زياراتهم.

ما هي خدمات النقل بين الموقع وغيره من مواقع قدوم السياح؟

المحلية - الدولية - ما هو مركز دخول الأجانب للبلد؟

ما هي التسهيلات والخدمات السياحية المتوفرة حاليا في الموقع؟

اسم الخدمة أو التسهيل – اسم المالك – العنوان – الهاتف – التنمية، الاتصالات، الترويج؟

ما هي الموارد القريبة الأخرى؟

هل الموقع موجود في أية برامج سياحية؟ أوضح

باختصار صف المكان

: من حيث جاذبيته.

: ومن حيث طاقته الاستيعابية.

: ومن حيث قبوله في الخطط الإقليمية والوطنية.

نموذج تعريف الوضع السياحي لمنطقة محمية

في العديد من البلدان توجد روابط بين السياحة والمناطق المحمية، وعندما يكون ذلك تصبح المنطقة المحيطة من العوامل ذات الأهمية في تحديد العملية اللازمة، وتشير الإحصائيات إلى أن العدد يتزايد من سياح الإجازات والعطل الأسبوعية الراغب برؤية شيء مختلف ومريح نسبيا، والراغب بتحقيق قدر من المغامرة أو التعلم، ومزاولة أنشطة عديدة، حتى إن بعض البرامج السياحية الناجحة تحوي عددا ممن الاهتمامات مثل الرياضة والاستجمام ومشاهدة الحياة البرية،والتعرف على العادات المحلية، وزيارة المواقع التاريخية والتصوير والتسوق، وتذوق الطعام المحلي، والأكثر من ذلك ممارسة الأنشطة المائية بحرا وبحيرات ومسابح وشلالات، وكلها لها اهتمام لدى السائح وخاصة السائح المحلي.

الأسئلة التالية تساعد في تقييم المناطق المحيطة بالمنطقة المحمية

- **هل المنطقة المحمية:** قريبة من مطار دولي أو مركز سياحي رئيسي – على مسافة متوسطة – ووضع الإشراف عليها؟

- **هل الرحلة إلى المنطقة:** سهلة ومريحة – بعض العناء للسائح – صعبة وخطرة – عادية وممكنة؟
- **هل يمكن مشاهدة الحياة البرية بنجاح:** مضمونة – عادة في المناطق المحيطة – في الموسم الخاص – نادرا؟
- **هل تعرض المنطقة:** تلبية لاهتمامات عديدة – أكثر من اهتمام – اهتمام رئيسي واحد؟
- **هل تعرض المنطقة:** مشوقات ثقافية إضافية عديدة – بعض المشوقات الثقافية – مشوقات ثقافية قليلة – متنوعة وممتعة؟
- **هل المنطقة:** ملائمة – متميزة بمظهرها – فيها اختلاف – متشابهة – هل تملك المنطقة: شاطئا أو مكان استجمام – نهرا أو شلالات أو مسبحا؟ هل المنطقة قريبة من مواقع أخرى تهم السائح وتشكل جزء منها؟ نعم – قليلا أو لا يوجد – فيها منظر جميل – مشوق معتدل.
- **ما هو مستوى الطعام المتوفر:** متنوع ومصنوع جيدا – أساسي – يوجد طعام غربي؟
- **ما هي ميزات المبيت المتوفر:** حديث – عريق – مصنف – مقبول؟

برمجة احتياجات المبيت

فيما يلي الصيغة البسيطة لتقدير الاحتياجات من طاقة المبيت لمنطقة، ومثال عددي لتحديد الوسطي السنوي العادي والطلب الموسمي العالي، وهذا المثال هو لمستوى ونوع واحد مفترض من أنواع المبيت، ولسوق سياحي، ولذلك يمكن استخدامها لكل سوق سياحي وللأنواع الخاصة به من وسائل المبيت.

ففي الظروف العادية لمعدل الحاجة للمبيت تكون الصيغة كما يلي:

$$\frac{\text{عدد السياح في الفترة المعينة} \times \text{متوسط فترة الإقامة بالليلة}}{\text{عدد الليالي المتاحة في الفترة المعينة} \times \text{نسبة إشغال الأسرة}}$$

ولتقدير الطلب على الأسرة بمثال عددي نطبق الصيغة المذكورة كما يلي :

$$\frac{\text{١٠٠٠٠٠ سائح × ١٠ ليال}}{\text{٣٦٥ ليلة في السنة × ٧٥ ٪}} = \text{٣٦٥٠ سريراً}$$

وفي الموسم العالي :

$$\frac{\text{٥٠٠٠٠ سائح خلال أربعة أشهر × ١٠ ليال}}{\text{١٢٠ ليلة في ٤ أشهر × ٩٥٪}} = \text{٤٣٨٦ سريراً}$$

ولحساب الطلب على الغرف :

$$\frac{\text{عدد الأسرة المطلوبة}}{\text{وسطي إشغال الغرف (شخص/ غرفة)}}$$

والمثال العددي يكون :

$$\frac{\text{٣٦٥٠ سريراً}}{\text{١,٧ نزيل/ غرفة}} = \text{٢١٤٧ غرفة}$$

والتقدير في الفصل العالي :

$$\frac{\text{٤٣٨٦ سريراً}}{\text{١,٧ نزيل/ غرفة}} = \text{٢٨٥٠ غرفة}$$

ويضاف لتلك التقديرات النزلاء الذين يتوجهون لوسائل المبيت غير التجارية (عند الأصدقاء - أو ملكية خاصة)، فإذا كانت نسبة أولئك 5% فيجب أخذ ذلك بعين الاعتبار، مع الإشارة بأن التخطيط السياحي يجب أن يتضمن الوسائل التي تهدف إلى التقليل من حدة الموسمية السياحية، بمنح تسهيلات خاصة للسياح خارج فترة الموسم.

4- التحليل والتركيب:

جميع المعلومات التي مسحت تحلل بإطار التكامل والشمولية (وحدة العمل التخطيطي) وذلك لفهم العلاقات، ومن المهم تحليل الأسواق السياحية

تجاه المشوقات السياحية والأنشطة التي يمكن أن تقدم للسياح، وكذلك باقي عناصر المنتج السياحي، فبدلا من برمجة عدد القادمين لأنها صعبة في قدوم القليل، أو لا يوجد زوار للمنطقة، يتم إنشاء أسواق مستهدفة، وتلك الأهداف تحدد فيها الأعداد من شرائح السياح الذين يمكن اجتذابهم للمنطقة كسياسة ضمن الخطة، وذلك بتطوير الموارد والتسهيلات والخدمات وباقي مكونات العرض السياحي، وينعكس ذلك على برامج الترويج في تلك الأسواق، وعلى تقدير الاحتياج من طاقة الإيواء كما في الصفحة السابقة، وكذلك الأمر بالنسبة لتقدير الحاجة من العناصر الأخرى، وقياس الآثار الاقتصادية للسياحة في المستقبل التي تعتمد على تقدير متوسط الإنفاق للسائح.

جميع محاور التخطيط تبحث في تحليل الطاقة (الإمكانية) والتي هي وسيلة غير دقيقة لتحديد المستوى الأمثل للتنمية، واستخدام الموارد والتسهيلات والخدمات، لأن إنشاء طاقات الاستطاعة يعتمد على مفهوم مستوى التنمية السياحية أو استخدامات السائح للموقع والذي:

- يجب ألا يسبب خللا بيئيا جديا أو مشاكل اقتصادية واجتماعية للمنطقة.
- يجب ألا يعتقد بأن السياح يسببون استهلاك المنطقة.

ويجب أن يلاحظ بأن مفهوم طاقة الاستيعاب ليس أساسيا، وليس مؤشرا مطلقا، وهكذا وكمثال نلاحظ شاطئين بنفس المواصفات الطبيعية قد يكون لهما طاقتان استيعابيتان مختلفتان وهذا يعود لاعتماد كل منهما أسواق معينة مستهدفة، وعلى مستوى التسهيلات والبنية التحتية المتوفرة في كل منهما.

كل نتائج التنمية مع بعض الاختلاف تقع على البيئة، لكن الأثر يكون خطرا عندما يفوق المستوى القياسي، وبمراقبة تلك النتائج والآثار

يمكن المحافظة على الموارد وتحقيق استثمارها، والموسمية هي من العناصر المؤثرة على موضوع الاستيعاب،لأن استخدام الموارد وجميع عناصر العرض سوف يكون كثيفا، وقد يصل للحدود المعينة لحدوث آثار سلبية، والبيان عن هذا الموضوع سيرد في الملحق رقم / 3/.

في تلك المرحلة من عملية التخطيط من المفيد معرفة الفرص الرئيسية المتاحة، والممكنة للتنمية السياحية، وهذا يوفر الأسس لبلورة مقترحات مناسبة تكفل الاستفادة من تلك الفرص، وتضمن تحقيق الفائدة، وإن التحليل يشمل العناصر الأربعة التالية: S.W.O.T .

1- نقاط القوة

2- نقاط الضعف

3- الفرص المتاحة

4- التحديات.

5- إعداد الخطة والسياسة السياحية:

بالاعتماد على الأهداف وتحليل نتائج المسوح يتم وضع الخطة والسياسة للتنمية السياحية، فالسياسة تحدد نمط ومستوى التنمية، والأسواق الرئيسية المستهدفة في إطار الاعتبارات البيئية والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية (الملحق رقم 4 يقدم نموذجا لسياسة سياحية يستخدم كدليل لوضع السياسة).

في مستوى الخطة السياحية المحلية فإن الخطة المتعلقة بالطبيعة قد تشمل المساحة الكاملة للمنطقة التي تنتشر فيها المعالم السياحية الأساسية والثانوية في مسافات متفاوتة في أنحائها، مما يقتضي أن تتضمن الخطة ربط تلك المعالم بشبكة طرق، أو قد تكون الخطة في منطقة حضارية، أو لموقع منتجع أو خطة لاستخدام الأرض للتسهيلات السياحية في موقع طبيعي متميز،

أو تاريخي أو مركزي أثري، وفي كل من تلك المواضيع مقتضيات يجب مراعاة خصائصها في عملية التخطيط ومضمون الخطة.

وغالبا ما تعد خطط بديلة ويتم تقييمها ووضع عوامل تساعد في الترجيح والانتقاء للخطة النهائية التي تقدم الفوائد الأكثر والمشاكل الأقل.

6- مقترحات حول عناصر الخطة:

المقترحات تتمحور حول التحسين اللازم للموارد السياحية التي تضم الوضع الحالي للمشوقات والخدمات والإدارة، وباقي مكونات العرض السياحي، وتنمية وتصميم مستويات لما يستهدف لها في الخطة إضافة إلى ما يتعلق بالنواحي البيئية والآثار الثقافية والاجتماعية، والوسائل التي تكفل تحقيق الأهداف المنشودة والمحددة في الخطة.

7- التنفيذ والإدارة:

تبقى الخطط نظرية وقليلة القيمة حتى تكون قابلة للتنفيذ ويبدأ تنفيذها فعلا، وآلية التنفيذ يجب أن تكون متضمنة في الخطة، وكذلك توضع آليات تنفيذ خاص في برامج الخطة، وتلك الآليات تتضمن أسلوب التنفيذ والمعايير التي يجب اعتبارها في التسهيلات السياحية مثل الضوابط والتعليمات الخاصة بالتخطيط العمراني والتمويل.. (باقي آليات التنفيذ المادي موضحة في الفصل / 5/ من هذا الدليل).

كما أن الإدارة المستمرة الفعالة للقطاع السياحي موضحة في الفصل / 7/ وهي تساعد في تحقيق الاستثمار الناجح للتنمية في القطاع السياحي.

من العناصر الرئيسية الهامة في العملية التخطيطية مساهمة السكان المحليين في رسم الخطوات التخطيطية حتى تنفيذها، وتلك المساهمة تؤكد أن معارف السكان المحليين ومعلوماتهم عن منطقتهم سوف تتضمنها المسوح

والتحليلات، وبذلك يشعرون بأن الفرص في مستقبلهم ستتحقق بالتكامل مع أهداف التنمية والسياسات والمقترحات في الخطة.

بالنسبة لمشاريع التخطيط الخاصة يتم تشكيل لجنة متخصصة تضم الإدارات الحكومية المعنية والفعاليات السياحية مكن القطاع الخاص، وشخصيات من السكان المحليين، وجهات معنية أخرى مثل المنظمات الشعبية والجمعيات الحرفية والهيئات الدينية والمؤسسات غير الحكومية، وتلك المجموعة مهمتها تقديم العناوين الرئيسية للتخطيط والإرشاد لفريق العمل التخطيطي، وخاصة عند مناقشة الاستنتاجات والمقترحات حتى الوصول إلى الإطلاع ومناقشة مسودة تقارير الخطة.

والجدير بالاهتمام كذلك هو عقد اجتماعات موسعة تعرض فيها تقارير الخطة، وتناقش مع ممثلين عن السكان المحليين وقد يتوسع ذلك إلى الجمهور باستخدام وسائل الإعلام بأنواعها بهدف إطلاع الشعب المحلي على توجهات التنمية في منطقتهم، وهذا يضمن دعمهم للخطة والمساعدة في تنفيذها.

وفي الخطط الشاملة لمنطقة، وخاصة التي تتضمن تنمية واسعة النطاق، فإنها يجب أن تمتد لفترة زمنية كافية يحتاجها التنفيذ لكي تتحقق الأهداف، والمرحلية في الخطة لخمس سنوات كمرحلة هو ما يتبع عادة، وفي إطارها تعد الخطط السنوية، وهذا يسمح بإعادة النظر بالخطة على ضوء ما ينفذ سنويا على ضوء المتغيرات التي تحدث، أو صدور قرارات تعدل في الأهداف الموضوعة، ولكن يجب أن يكون أي تعديل في إطار دعم الاستثمار في قطاع السياحة.

عملية تطوير المشروع:

التطوير والتخطيط لمشاريع معينة مثل الفنادق والمنتجعات والمشوقات

السياحية له خصائص محددة وطابع فني يساهم به مختصون وبشكل عم تتبع المراحل التالية في هذا المجال:

الخطوة الأولى: توصيف للمشروع

يفضل أن يتم تقديم التوصيف العام للمشروع جزء مستقلا ضمن الخطة المحلية وبرامجها للمنطقة، وفي حالة عدم وجود خطة محلية للتنمية يمكن عرض التوصيف العام للمشروع بشكل منفرد مع أخذ الاعتبارات المحلية بعين الاعتبار.

الخطوة الثانية:استعراض وتقييم أولي للمشروع

وتشمل بيان مضمون الخطة، وتحليلا أوليا للجدوى الاقتصادية للمشروع، وتحديد الأهداف المناسبة له، فإذا كان التقييم سلبيا يمكن استبداله بمشروع آخر سواء من حيث النوع أو المواصفات.

الخطوة الثالثة: تخطيط المشروع وتحليل الجدوى الاقتصادية

يتم إعداد المخططات التفصيلية وبرامج التنفيذ، وتحليل التصاميم والجوانب التسويقية والاقتصادية والتمويل في اعتبارات النواحي البيئية والآثار الاجتماعية والثقافية، فإذا لم يتوفر التوافق مع تلك العناصر يتم العدول عن المشروع إلى غيره، أو يعدل بما يوافق تلك الاعتبارات.

الخطوة الرابعة: تنظيم المشروع

يتم تحديد الوضع التنظيمي والإداري للمشروع حسب الجهة التي تملكه أو تديره سواء كان القطاع العام مالكا والإدارة من القطاع الخاص كمثال، وفي هذه الحالة يتم تحديد العلاقة التعاقدية بين الطرفين.

الخطوة الخامسة: تمويل المشروع

يتم تحديد مصادر التمويل وشروطه وتسهيلاته ومقدار التمويـل الـذاتي عـلى جانبه.

الخطوة السادسة: تنفيذ المشروع

تبدأ في تلك الخطوة أعمال التنفيذ المادي ويتم بشكل مـواز تأهيـل وتـدريب كوادر العمل اللازمة.

الخطوة السابعة: إدارة المشروع

إدارة المشروع عملية مستمرة تتضمن الترويج في الأسـواق السـياحية وتطـوير التسهيلات، ومن خلال تطوير المشروع وعملية الإدارة يجب تحقيق روابط متينة مع السكان المحليـين، وهـذه العلاقـة مهمـة لضـمان تفهـم المجتمـع لأهميـة المشروع لمنطقتهم ومصالحهم، لا سيما أنه سوف يمكـنهم التمتـع بالتسـهيلات التـي يقـدمها المشروع.

الآثار البيئية للمشاريع السياحية:

مراعاة وتنفيذ اعتبارات السـلامة البيئيـة والـنظم المعتمـدة لحمايـة البيئـة في الخطة سيؤدي إلى تجنب حدوث مشاكل بيئية، والمعروف أن لكل نوع من المشاريع علاقة خاصة مع تلك الاعتبارات البيئية، ولهذا يجب التعرف على تلك الآثار الخاصـة لكل مشروع بالنسبة للبيئة، إضافة إلى الآثـار الاقتصـادية والاجتماعيـة والاقتصـادية التي يحتمل حدوثها، فإذا تبين أن تلك الآثار حتمية الحدوث، فإن تصـميم المشروع يجب تعديله بشكل يوقفها حتى لو أدى ذلـك إلى نقـص قليـل في عوائـد المشروع، وغالبا ما توضع مواصفات وضوابط محددة لكل نوع من المشـاريع لـكي تلتـزم بهـا، وذلك على المستوى الوطني والمستوى

المحلي، فإذا لم يكن للمنطقة المدروسة مثل تلك الضوابط فيجب وضعها واعتمادها وتعميمها.

التنمية ومعايير التصميم للتسهيلات السياحية:

يجب التأكد من جانب هام في عملية التخطيط السياحي المحلي، وهو أن التسهيلات السياحية الخاصة بمنشآت مثل الفنادق والمنتجعات والمطاعم وخدمات الزائر في المواقع السياحية هي منشآت في منشآت ذات تصميم خاص ومناسب للخدمة التي تقدمها، ومعايير تلك التصاميم والتعليمات بشأنها محددة بدقة وخاصة في مجال وضع المخططات الهندسية، ومراعاة قواعد البيئة فيها، ومدى توافق المشروع مع الأوضاع الطبيعية والثقافية، وذلك يساهم في تجنب المشاكل البيئية من جهة، ويؤمن راحة ورضاء السائح من جهة أخرى، من حيث جودة الخدمات وحسن أداءها للزائر والسكان المحليين.

وضع تلك الضوابط من طرف وتنفيذها من قبل الأطراف المعنية من مسؤولية الفنيين، من مهندسي الطبيعة والعمران وتخطيط المواقع وغيرهم من الاختصاصيين، إضافة إلى أطراف معنية أخرى مثل الجهات المحلية التي يجب أن تصدر تلك الضوابط والتعليمات وتعممها وتطبقها، كما يجب أن يراعي التصميم مضمون التخطيط الإقليمي والنظم المتعلقة بالتنظيم والمخططات التنظيمية، وفي حال عدم وجود ضوابط وتعليمات خاصة بالمنطقة فإنه يجب وضعها في إطار المعايير العامة المعتمدة.

تخطيط الموقع:

ويتم فيه التحديد الدقيق لمواقع الأبنية والمنشآت الأخرى، ومكونات الموقع كاملا، وتحديد مواقع التطوير متضمنة الاعتبارات الضرورية التالية:

- تجنب تأثير البيئة على المشروع وبالعكس: ويظهر ذلك في الأمكنة الخطرة، مثل البناء على أرض هشة عندما يتوضع المبنى على حافة

واد، أو على تلة أرضها غير مستقرة أو رخوة، أو أن البناء قريب مكن شاطئ البحر فغالبا ما يشكل ذلك خطرا ويكون أكثر تعرضا لتأثير الأمواج العالية التي ستؤثر على التربة ومتانة الأرض، ومناطق البراكين والأرض المعرضة للزلازل يمكن أن تسبب الضرر للأبنية، ولذلك فإنه من الأفضل النظر مليا في إشادة الأبنية في تلك المواقع، أو أن ترعى خصائصها وحساسيتها في نوع المنشآت ومواصفاتها في العملية التخطيطية.

- التجانس بين النسيج العمراني في المنطقة شيء هان في إطار تحقيق الهدف المنشود من التسهيلات السياحية، سواء أكان للاستجمام أو المناظر الطبيعية والحفاظ على تلك الخصائص، وهذا يعتمد على توضيع تلك المنشآت بالنمط والموقع المناسب.
- المحافظة على المناظر الطبيعية والممرات إلى تلك المناظر، وذلك بتقييد ارتفاعات البناء لمستويات معينة بشكل لا تحجب المناظر عن أبنية أخرى، من شواطئ أو سفوح أو غيرها.

مقاييس ومعايير التنمية:

وهي مواصفات ومعايير تخص التسهيلات السياحية، وهي شائعة في معظم دول العالم وذلك بتقسيمها إلى مستويات متفاوتة في خدماتها وأنواعها، لكن في مجال السياحة توجد أحيانا معايير خاصة أهمها:

- كثافة التنمية: وهي ترتبط بخواص الموقع السياحي، فالكثافة في الفنادق يعبر عنها بعدد الغرف في الكم^2 أو في الهكتار، فالكثافة المنخفضة تكون عند نشر الأكواخ أو أبنية ذات طابق واحد، والكثافة المتوسطة تكون بأبنية من طابقين إلى أربعة مع الحفاظ على المناظر قدر الإمكان، أما

الكثافة العالية فهي تكون بأبنية من طابقين إلى أربعة مع الحفاظ على المناظر قدر الإمكان، أما الكثافة العالية فهي تكون عند إشادة الأبنية البرجية ذات الطوابق العديدة.

- منشآت المبيت البيئية يجب أن تكون بكثافة قليلة كما في المنتجعات الصغيرة، والكثافة العالية تكون عادة في الفنادق بالمناطق الحضرية.
- ضوابط ارتفاع البناء: هي من الأسس الهامة التي تتضمنها خطة التنمية، وتكون متكاملة مع البيئة الطبيعية في المنتجعات، العلو الأقصى المعتمد هو أربعة طوابق (حوالي 15 مترا) ويبقى ارتفاعها أقل من الأشجار العالية.
- مسافة فاصلة مناسبة: البعد عن حدود الموقع والطرق الرئيسية وحد الشاطئ عنصر رئيسي لتوفير فراغ ووجيبة حول الأبنية تمنحها خصوصية، فالبعد عن الشاطئ وحد البحر يوفر منظرا طبيعيا للشاطئ ككل، ويتيح الاستخدام المطلوب لمساحة معقولة للمستجمين واستفادة المواطنين من شاطئهم، وكذلك حماية الأبنية من رذاذ ورطوبة مياه البحر والعواصف البحرية، وفي المنتجعات البحرية جرى العرف وكذلك في بعض الأنظمة بتحديد حرم بحري بحدود /50م/ لبعد المنشآت عن حد البحر.
- المساحة الكافية للموقع من الأرض: تحدد مساحة الموقع المستهدفة للتنمية بهدف تطبيق المقاييس المحددة للبناء فيها، وكمثال تحدد نسبة المساحة المبنية من أصل المجموع الكلي للأرض، وهي بشكل عام تتراوح بين 20 – 25% حسب النوع ومستوى التنمية بشكل تناسب مقاييس الكثافة، فمثلا في المنتجعات هناك حاجة لفراغات في المساحة تستخدم لإبراز الخصائص الطبيعية للمنطقة، وتساعد في الحفاظ عليها، من كثافة الاستخدام (أحد عناصر الاستثمار).

- مواقف آليات على الطرق: يجب أن تكون كافية بشكل تناسب عدد الآليات للزوار والعاملين ولحافلات المجموعات السياحية وغيرها.
- استخدامات السكان المحليين: يجب أن يتاح للمواطنين استخدام الشواطئ والمناطق الطبيعية، وأن تأخذ ضوابط ومعايير البناء بعين الاعتبار، وبشكل لا يؤثر على استخدامات الزوار والسياح.
- ضوابط المظهر العام: يجب وضع ضوابط ملزمة للبناء، وخاصة في المنتجعات والمنشآت السياحية تحدد الحجم والنوع والمكان والمواد المستخدمة والإنارة الليلية، وأمكنة وضع اللوحات الدعائية (عادة يحظر وضع اللوحات الدعائية خارج البنية، باستثناء اللوحات الإرشادية والدالة على التسهيلات في الموقع).
- خطوط الخدمات تحت الأرض: مثل تمديدات الكهرباء والهاتف وغيرها، لأن تمديدها ظاهريا يمكن أن يؤثر على المظهر العام للموقع السياحي، ومع أن كلفة التمديد تحت الأرض مكلفة، فإن تكلفة إصلاحها قليلة خاصة في مناطق الرياح الشديدة.

التصميم المعماري:

يهدف نمط التصميم المعماري للأبنية إلى إعطاء مظهر سياحي متميز للموقع، والمناسب أن تكون معايير التصميم مرنة ونسبية، بحيث تسمح بالإبداع في وضع نماذج أكثر تشويقا، لكن وبشكل عام فإن قواعد عامة تتبع في هذا المجال وأبرزها:

- التقيد بالنمط المحلي والطابع العام السائد في المنطقة، وذلك ليعكس البناء البيئة الثقافية، ويعطي الزوار انطباعا خاصا عنها، وهذا يبرز بوضوح في المناطق الريفية والمنتجعات، أما في المناطق الحضرية فهي غالبا ما تتبع النماذج والتصاميم العالمية.

- استخدام مواد البناء المحلية يعزز النسيج العمراني المحلي، ويفيد المنطقة اقتصاديا لأنها تنتجها ويوجد له خبرة في استخدامها من السكان المحليين.
- الاعتبارات البيئية للمنطقة مهمة، فمثلا تصميم صالات فندقية واسعة ومكشوفة للتهوية الطبيعية في مناطق الاصطياف والمناطق المدارية يؤمن الراحة والتمتع بالمناظر الطبيعية، كما أن تصميم التسهيلات والخدمات السياحية يجب ألا تتعارض فيه استخدامات الزوار مع أداء العاملين لمهامهم، والمهم أيضا في قواعد التصميم أن تراعي أوضاع الزوار الشخصية، وخاصة المسنين أو المعاقين عند استخدامهم لوسائل النقل وخدماته كالمطارات، حيث تقدم رعاية خاصة للمعاقين (المقاعد المتحركة) وعند استخدامهم لمنحدرات الدخول والخروج للمنشآت والمقاصد، حتى إن بعض غرف الفنادق تصمم للمعاقين، وبشكل لا يسبب لهم أية أحاسيس سلبية أو صعوبات في الاستخدام.

التصميم الهندسي:

يجب أن يكون التصميم الهندسي للبنية التحتية مطابقا للمعاير الدولية، بحيث يؤمن السلامة والنوعية في البيئة والشروط الصحية المناسبة، وخاصة في مناطق التجمعات السياحية، وكذلك معالجة الصرف الصحي والنفايات لمنع التلوث وتأمين مستويات مقبولة لصلاحية مياه الشرب، وتكون الطرق بمواصفات جيدة وتسهيلات النقل مؤمنة بما في ذلك الشارات والاستراحات الطرقية.

التصميم الهندسي للأبنية:

يجب أن تؤمن قواعد تصميم الأبنية الحد الأدنى من شروط السلامة مثل

مخارج الحريق ومراعاة الظاهرة الطبيعية المحتملة مثل الزلازل والرياح العاتي، وإذا لم يكن للمنطقة معايير معتمدة فيمكن الاستعانة بالمعايير الدولية الموجودة، مثل مستوى جودة المياه المعتمدة من قبل منظمة الصحة العالمية، كما يجب أن يتوافق التصميم المعماري والهندسي مع البيئة واستخدام تكنولوجيا بيئية، وكأمثلة، استخدام الطاقة الشمسية لتسخين الماء في الفنادق، واستخدام المواد العازلة للحرارة والبرودة في الاستخدامات المناسبة لتوفير الطاقة، ولتخفيض استخدام النور والمياه بأدوات تتوقف آليا عند عدم الاستخدام وذلك إضافة إلى مواضيع معالجة الصرف الصحي والتخلص من فضلات العام ترحيل النفايات.

إلى جانب ما سبق يجب أن تستخدم وسائل مناسبة لإرشاد السياح حول استعمال تلك التسهيلات، سواء بلوحات إرشادية عامة أو أوراق ملاحظات في الغرف، وبذلك يساعد السائح الإدارة في تنفيذ الأنظمة والتعليمات وتحقيق الأهداف منها.

مستويات الجودة في التسهيلات السياحية:

التوجه العام في العالم اليوم هو تأمين الجودة في جميع مجالات الحياة، ومنها التسهيلات والخدمات السياحية، وتحسين الجودة لا يكلف كثيرا إلى جانب أنه رضاء السائح وراحته، وأكثر من ذلك يساهم في حماية البيئة وتطور الثقافة المحلية، وسائح اليوم مثقف يعرف ويطلب الجودة في التسهيلات والخدمات، ويبتعد عن المقاصد التي لا تلبي احتياجاته، ومستويات الجودة تشمل التسهيلات والخدمات معا، ومع أن معايير الخدمات هي أكثر دقة وقياسها أكثر صعوبة في التحديد منها في التسهيلات (غالبا ما توضع تلك المقاييس على المستوى الإقليمي أو الوطني، وإذا لم تتوفر للمنطقة تلك المعايير فيجب وضعها بالاستئناس بالمقاييس الدولية).

وفي مجال التصميم بشكل عام لمستوى الفنادق وأنواع وسائل المبيت الأخرى تتعلق بالنواحي الصحية والوقائية وراحة وسلامة السائح، وتلك المعايير متضمنة في إجراءات الترخيص وتعليمات الرقابة والتصنيف، ولكي تكون منفذة وملزمة لابد من أن تعرفها وكالات السفر ومنظمو الرحلات، وبشكل عام كل من يعمل غب تلك الميادين وخاصة السائح قبل أن يتوجه إلى المقصد، وغالبا ما تكون هناك علاقة بين تحديد أسعار الغرف ومستويات تلك المنشآت من حيث جودة الخدمة والتسهيلات المتوفرة.

تشريعات الاستثمار تتطلب شروطا تتعلق بمعايير الجودة في مشاريعهم، من حيث تطبيق النظم والقواعد المتعلقة بالموقع والحجم والمستوى والحوافز المتعلقة بكل مستوى للمشروع، وتختلف أحيانا تلك المعايير بحسب المنطقة في حال كونها نامية ويتم التوجه لتخطيطها، وبشكل عام فإن نماذج عديدة شائعة ومعروفة عالميا يمكن الاستئناس بها، أما بالنسبة للمطاعم فيجب الاهتمام بتوفير حد أدنى من الشروط الصحية ومعايير السلامة كجزء تتضمنه الرخصة التي تمنح لهم ففي بعض البلدان يتم تصنيف المطاعم في درجات تتوافق مع المعايير الدولية، وذلك لتكون مألوفة وملائمة للسياح الدوليين وتدعى " مطاعم سياحية " لكن هذا لا يعني إعفاء المطاعم المحلية من وجوب توافر الشروط الصحية، بل يتم وضع معايير خاصة للنوعية والخدمات لها، وكذلك الأمر في مجال القوى العاملة في ميادين الخدمات والتسهيلات السياحية، فأن مستوى تأهيلهم وتدريبهم اللازم يجب أن يتضمنه الترخيص، والأدلاء السياحيين يجب تدريبهم واختبارهم قبل الترخيص لهم بالعمل، ويشمل ذلك وكالات السفر والسياحة ووكالات تأجير السيارات للسياح، من حيث اشتراط مواصفات ومكونات المحل وضرورات امتلاكهم لوسائل نقل السياح وإجراءات تأمين السلامة وترخيص السائقين. بعض البلدان لديهم تشريعات لحماية المستهلك تطبقها على السياح، وتلك التشريعات تلزم

وكالات السفر والسياحة بأن تبين في الرحلة التـي تبيعهـا الأسـعار ومسـتويات ونوعية الخدمات والجودة والتزامـات الوكالـة والسـائح، وإذا لم تبـين ذلـك للسـائح، فأنها تدفعه إلى الشك والتساؤل أو العزوف عن الرحلة.

نجمل فيما يلي التساؤلات التي يجب إيجاد الإجابة عليها في مجال التخطيط المحلي للسياحة:

1- هل توجد أية سياسـات أو خطـط أو أنشـطة سـياحية دوليـة تـؤثر عـلى منطقتك؟، إذا كان ذلك، كيف يؤثر ذلك على تخطيطك السياحي؟

2- هل توجد أية سياسات أو خطـط وطنيـة أو إقليميـة للتنميـة السـياحية تـؤثر عـلى منطقتـك؟ إذا كـان ذلـك، كيـف يـؤثر ذلـك عـلى تخطيطـك السياحي؟

3- هل توجد في منطقتك خطط سياحية عامـة؟ إذا كـان ذلـك، كيـف يـؤثر ذلك على تخطيطك إذا كان يوجد تخطيط سـياحي للنـواحي الطبيعـة أو الثقافية أو الحضارية، قيم تلك الظواهر بشكل يبين كيف يـتم تخطيطهـا وتطويرها ولإدارتها؟

4- ما هي أوضاع النقل وخدماته في منطقتك؟ وماذا عن نظام النقل داخلها لخدمة السياحة؟

5- كيف هي أوضاع تسهيلات البنيـة التحتيـة وخـدماتها بالنسـبة للسـياحة داخل منطقتك؟

6- بـالاعتماد عـلى تقـيم نتـائج المسـوح للمـوارد السـياحية مـا هـي أنمـاط السياحة المناسبة لمنطقتك؟

7- بالاعتماد على أهداف التنمية والمشوقات في منطقتـك مـا هـي الأسـواق المستهدفة؟

8- لخص الفرص المتاحة لتنمية السياحة في منطقتك، وهل تستطيع استنباط (نقاط القوة ـ نقاط الضعف ـ الفرص ـ التحديات) فيها؟

9- هل تجد عوائق أمام السياحة في منطقتك ناتجة عن طاقة الاستيعاب لبعض المواقع فيها؟

10- ما هي أنواعه الخطط التي إعدادها لمنطقتك: واسعة المساحة ـ منتجع ـ حضر ـ طبيعة ـ سياحة بيئية أو تاريخية أو ثقافية وتراثية ـ دينية ـ أنواع أخرى؟

11- حدد أهداف التنمية السياحية المنسوبة لمنطقتك.

12- المشاريع السياحية المقامة في منطقتك، هل تم تخطيطها وتنفيذها بشكل نظامي وهل تدار بفعالية و كفاءة؟

13- هل توجد في منطقتك معايير وضوابط بيئية مطبقة في التسهيلات السياحية؟، إذا كان ذلك ، فمن المناسب تقييم التأثيرات التي يجب أخذها بعين الاعتبار في التخطيط واعتماد المشاريع.

14- هل توجد في منطقتك معايير للتنمية وتعليمات تصميم مطبقة؟ إذا كان ذلك، هل تلك المعايير مناسبة أم يجب تعديلها؟

15- هل توجد في منطقتك نماذج معمارية محلية مكن أن تستخدم في التسهيلات السياحية لتعبر عن البيئة المحلية.

16- كيف تصنف معايير الجودة الموجودة في التسهيلات والخدمات السياحية في منطقتك؟

17- هل توجد في منطقتك إجراءات ترخيص للفنادق والأنواع الأخرى من وسائل المبيت؟ وللمطاعم، ووكالات السياحة والسفر؟ إذا كان ذلك، هل ترى متطلبات الترخيص مناسبة أم تحتاج لتعديل؟

18- هل توجد في منطقتك ضوابط لمقتضيات السلامة لوسائل نقل السياح؟ إذا كان ذلك، هل تعتبرها مناسبة أم تحتاج لتعديل؟

19- هل توجد في منطقتك نظم تصنيف للفنادق؟ إذا كان ذلك، هل تعتبرها مناسبة أم تحتاج لتعديل؟

4

الفصل الرابع

التخطيط في الاستثمار السياحي



الفصل الرابع

التخطيط في الاستثمار السياحي

نظرة عامة:

إعداد الخطط السياحية يتطلب أسسا معينة، ومع أن أسس التخطيط تعتمد أساسا على الأوضاع المحلية، فهناك قواعد عامة تطبق في مختلف أنواع ومستويات التخطيط السياحي، ففي مستوى التخطيط لمنطقة يؤخذ بعين الاعتبار أنها جزء من كل، ولهذا يجب أن يكون التكامل متحققا في التخطيط المحلي مع التخطيط العام، ومن جهة أخرى يجب أن يتحقق التكامل في نفس الخطة المحلية للمنطقة، فعند تخطيط التنمية السياحية لمنتجع، أو تطوير مشوقات، أو تحسين شبكة النقل، أو استكمال البنية التحتية، أو تنظيم الجولات السياحية، فإن ذلك يجب أن يتكامل مع التخطيط للمنطقة والخطة الإقليمية والوطنية، كما يجب أن تخدم الخطة المحلية السكان المحليين إضافة إلى الزوار.

فالتخطيط مثلا لمنتجع يجب أن يتم وفق نهج معين يتضمن تحليل السوق والمنتجع وتحديد أهداف التنمية ودراسة الجدوى الاقتصادية، استخدامات الأرض، والعلاقة مع السكان المحليين، ودراسة الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، كما أن تحديد موقع المنتجع يجب أن يتم وفق دراسة خاصة تطبق معايير التخطيط، وتراعي توجهات الأسواق السياحية وحماية البيئة والموارد الثقافية، والسياحة البيئية، هي شكل من أشكال سياحة الطبيعة، لكن ما يميزها أنها تخطط وفق اعتبارات الحفاظ على البيئة

وتنظيم إطلاع الزوار على معالم طبيعة المنطقة، وبالتالي يكون توظيف التسهيلات السياحية متوافقا مع خصائصها من حيث تعليمات الزائر والضوابط البيئية التي يجب تنفيذها في التوجه لها.

تخطيط المنطقة وتقسيماتها:

الخطط السياحية في ذلك المستوى هي سياسات وخطط هيكلية، فالسياسة تحدد نوع ومستوى التخطيط والعملية التخطيطية تبين كيفية تنفيذ تلك السياسات بشكل عملي، وأبرز مكونات الخطة:

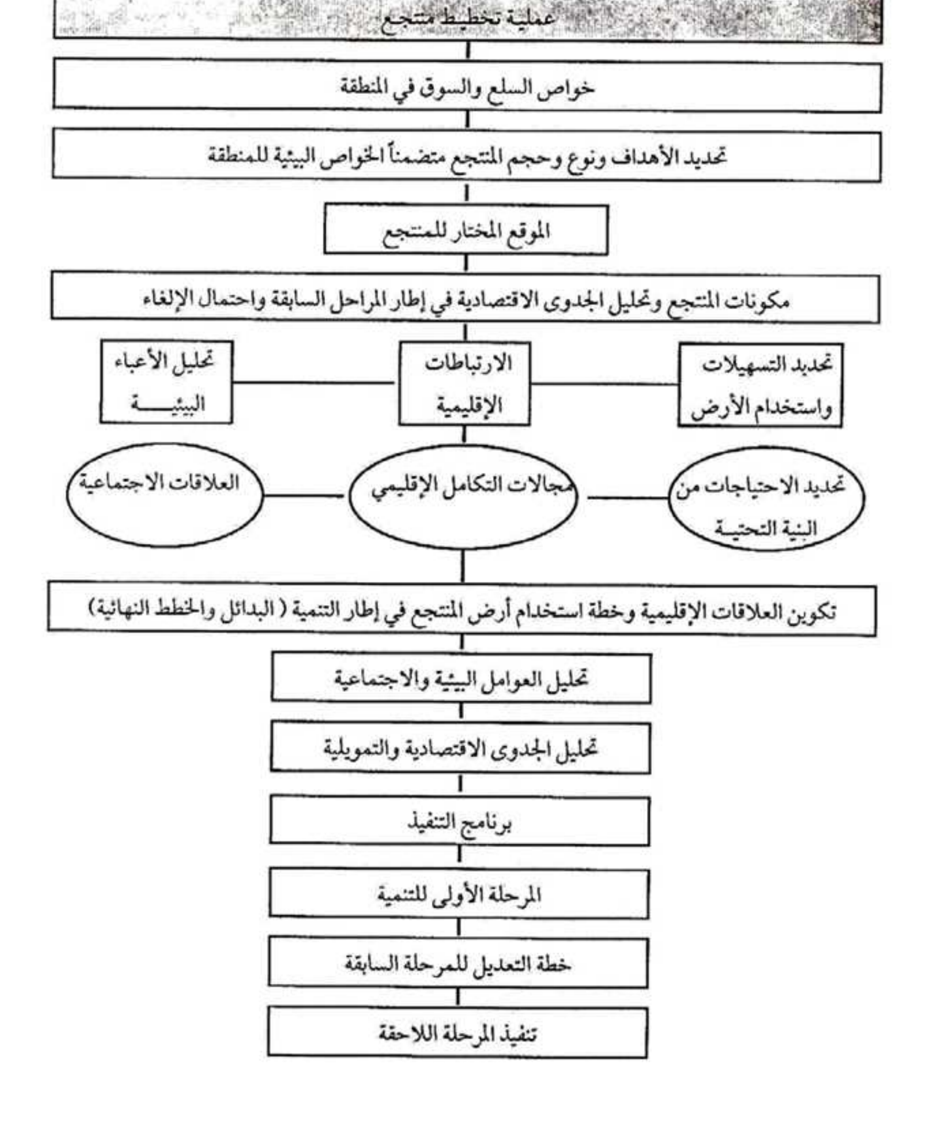
- إنشاء نقاط دخول مناسبة للمنطقة.
- إنشاء مراكز استقبال عند المداخل أو في مداخل مناطق التسهيلات والخدمات والمشوقات السياحية الرئيسية لتكون تلك المراكز بداية الرحلة التي يتم فيها الترحيب بالزائر وتزويده بالمعلومات والتعليمات والخدمات التي يحتاجها أثناء الرحلة.
- إكمال المشوقات السياحية لتسهيلات وخدمات مكملة يطلبها الزوار، وتساعد في إطالة فترة إقامتهم وإنفاقهم، وتؤدي إلى دعم توسيع شبكة البنية التحتية في المنطقة.
- تصميم مناطق كثافة التسهيلات والخدمات بشكل تطبق فيها الضوابط والتعليمات بحزم بهدف التقليل من التأثيرات السلبية للمنطقة والمناطق المجاورة، كما يجب أن لا تؤدي التنمية السياحية إلى انحصار مكونات أراض أخرى وتبدل خصائصها مثل المناطق الزراعية والموانئ ومواقع التنمية الصناعية ومراعاة خصائص المناطق ذات الحساسية اتجاه البيئة.
- تصميم شبكة الطرق وخدماتها بشكل يتم فيه الربط بين المشوقات السياحية ومواقع التنمية، وسهولة تنفيذ الجولات السياحية، ويقلل

المساحات المستخدمة من الأراضي للطرق في بعض الأماكن الخاصة وخاصة عند تنفيذ العقد الطرقية.

- تنفيذ مواقع عبر خط سير الجولات في المنطقة، تقام فيها بعض خدمات الطرق مثل الاستراحات الطرقية أو مطاعم صغيرة وحوانيت ودورات مياه، وقد تتضمن أماكن مبيت بسيطة، وخدمات للآليات وسيارات الزوار.
- تأمين بنية تحتية متعددة الاستخدامات بحيث تلبي احتياجات السائح، وأن تكون استفادة السكان المحليين جزء من الخطة.
- والخطة عموما يجب أن تتضمن تحليلا للأسواق السياحية، ووضع الأهداف المناسبة لكل سوق من جهة، وتحليل طاقة الاستيعاب والمقترحات حول الإدارة ومعايير حماية البيئة والموارد الثقافية من جهة أخرى.

تخطيط منتجع سياحي:

المنتجع غالبا ما يكون كاملا في مكوناته، وقد يكون مقصدا سياحيا بحد ذاته، وهناك أنواع من المنتجعات من حيث مواقعها وتسهيلاتها وخدماتها مثل: شاطئ ورياضات بحرية - جبلية - صحية - استجمام، وتكون غالبا واسعة تحوي فندقا رئيسيا كبيرا ومنشآت مبيت متنوعة تابعة له، وبعض المنتجعات تصمم على أساس الخدمة الذاتية مثل بيوت العطل والإجازات أو بيوت المسنين والمتقاعدين.



إذا كان لا سيوجد خطة إقليمية أو خطة شاملة للمنطقة تتعلق بضوابط لبناء منتجع، فالعملية التخطيطية يجب أن تكون على أساس منهجي خاص، وعلى مراحل بدايتها تحديد التنظير بين عناصر المنتجع السياحي وخصائص الأسواق السياحية، ثم يتم تحديد الأهداف الأولية بالنسبة لحجم الكتلة

واختيار الموقع، ومستوى التخطيط، ثم توضع دراسة الجدوى الاقتصادية الأولية، واحتياجات البنية التحتية والعلاقة الإقليمية للمنطقة، وخاصة الوصول إلى الموقع وعلاقته مع المدن والمشوقات القريبة في المنطقة والإقليم، ثم يتم تحليل قضايا البيئة وطاقة الاستيعاب التي لها علاقة مباشرة مع حجم التسهيلات، مثل عدد الغرف الفندقية ومستوياتها للتعرف على مدى كفايتها بالنسبة للطلب الحالي والمتوقع، وللزوار من السكان المحليين.

وبالاعتماد على تلك التحليلات ونتائجها توضع خطة تفصيلية لاستخدامات الأرض في إطار احتياجات الزوار والسكان المحليين ويتم تحليل التأثيرات الاجتماعية والثقافية للمنتجع محليا، وبعد ذلك تعد الدراسة الاقتصادية والتمويلية لبيان مستوى الربحية والمؤشرات اللازمة للمنتجع.

ويلاحظ أن المنتجعات الكبيرة والمتوسطة تحتاج لفترة طويلة للإعداد والتخطيط والإنجاز، ولهذا فمن المناسب أن تكون الخطة على مراحل ليتمكن المنفذ من تعديلها عند حدوث متغيرات أو تحولات في توجهات الأسواق السياحية أو الظروف العامة المحيطة بالمنطقة.

وأحيانا تكون حول المنتجع قرية أو عدة قرى يستخدم المنتجع عماله من سكانها، وهنا يتوجب أن تتضمن الخطة برنامجا لتحسين ظروف تلك القرى، أو يتم إقامة سكن عمالي للمستخدمين في المنتجع حوله، وقد يحتاج ذلك إلى استكمال احتياجاتهم من باقي الخدمات الإنسانية مثل المدارس والعيادات الطبية والحدائق والمنتزهات والبنية التحتية الضرورية لموقع سكن أولئك العاملين.

عندما تكتمل المعلومات اللازمة للمباشرة بالعملية التخطيطية لمنتجع توضع برامجها التي تتضمن تحديد الهيكل التنظيمي والتمويل اللازم للتنمية والبناء (كما سيبين في الفصل الخامس)، ومع مراحل التنفيذ يجب أن تكون الإدارة فعالة في الإشراف والاستمرار بالمساهمة لتضمن مستوى سير

العملية والمحافظة على النوعية في الأداء، ومواكبة المتغيرات التي يحتمل أن تحدث في توجهات الأسواق السياحية المستهدفة، وان تكون التقديرات والعمل بالتلاؤم مع الواقع وتوقعات المستقبل،لأنها إذا زادت عن إمكانيات الموقع أو المنطقة فقد تسبب مشاكل بيئية ويخفض من الجدوى الاقتصادية، لهذا فمن المناسب تحديد حجم المشروع ككل بما يتوافق مع طاقة الاستيعاب من جهة، وتحقيق مقاييس الجودة والجدوى من جهة أخرى، وإضافة لذلك فإن نجاح منتجع في منطقة ما قد يدفع آخرين إلى إقامة منتجعات أخرى بنفس المنطقة، وهذا يقتضي أن تكون الخطة متضمنة إمكانيات التطوير والتحديث لكي يستمر المنتجع في نجاحه في السوق والحفاظ على مستواه فيه وحصته منه على الأقل. تحديد مكان المنتجع عنصر هام في الخطة، ويجب أن يتوافق مع خصائصها التي تختلف من مكان لآخر، وأهم ما يعتبر في هذا المجال:

- يجب أن لا يكون موقع المنتجع بعيدا عن المشوقات الرئيسية في المنطقة وأهمها: الشاطئ للسباحة والرياضات المائية - بحيرة للنزهة والتجديف والصيد - الطبيعة للمشي- والتنزه - ينابيع حارة غازية ومعدنية (للمنتجعات الصحية) - مراكز أثرية ومواقع تاريخية....
- الشروط المناخية تتوافق مع نوع المنتجع: مصايف - مراكز شتاء وتزلج - مراكز النقاهة الجبلية بهوائها النقي...
- وجود منطقة طبيعية جميلة في المكان وما حوله: غابات - تلال - مناظر ومعالم طبيعية.. بساتين وخضرة وينابيع... أو يتم التخطيط لتخطيط ما يمكن من تلك الظواهر عند الحاجة.
- ألا يؤثر المكان سلبا علة المنطق الصناعية والزراعية الرئيسية في المنطقة.

- تأمين سهولة الوصول من نقاط الدخول إلى المنتجع (طرق خاصة عند الحاجة).
- التطوير المناسب للبنية التحتية الموجودة ووسائل صيانتها واستثمارها.
- وضع ضوابط بيئية تدرأ أي تلوث عن المنطقة وما حولها، أو التأثير السلبي على الثقافة المحلية والمجتمع.
- الاعتماد على العمالة المحلية، وإلا يتم استقدام العمالة من مناطق بعيدة، وهذا يقتضي إنشاء مجتمع محلي خاص.

وغالبا لا يمكن لمنتجع أن يحقق التوافق مع خصائص المنطقة بشكل كامل، لكن الخطة يجب أن تتضمن مواجهة ومعالجة أي مشاكل محتملة، ويساهم في ذلك اللقاءات والحوار مع السكان المحليين ورجالات المنطقة، للحصول على آرائهم وثم مساعدتهم في وضع تلك الحلول الممكنة للمشاكل المتوقعة، لا سيما وأنهم سيتأكدون من أن مجتمعهم سوف يستفيد من تلك التسهيلات وأن استخدامها متاح لهم كالزوار.

بما أن المنتجع مشروع سياحي كبير ومتنوع التسهيلات والخدمات والطابع العام، فإن التخطيط له يتسم بنهج خاص، حيث يجب أن تتضمن خطة المنتجع محاور عديدة أبرزها:

- أنشطة سياحية متنوعة الأشكال مثل:التمتع بمعالم الطبيعة المتوفرة - تسهيلات ثقافية وتسوق - أنشطة فلكلورية في المجتمع وأوساط المجتمع المحلي - خدمات المؤتمرات والاجتماعات - أنشطة بحرية ورياضات مائية... وكل ما يوسع من شرائح الطلب السياحي.
- إضفاء طابع خاص للمنتجع ككل بما يخلق الانطباع المشوق من حيث المكان والخصائص الطبيعية والتسهيلات فيه، والوصول إلى صورة للمنتجع تمثله بحديقة كبيرة تحوي أبنية.

- تحديد طاقة الاستيعاب في الخطة لضمان أحد شروط الاستثمار.
- إقامة علاقات وثيقة وروابط مع المجتمع المحلي، وإقناعه بأنه معني بنجاح المنتجع.

كما توجد بعض القواعد الهامة، وهي تتعلق بتخطيط استخدامات الأرض والتصميم الفني لها وأبرزها:

- تأمين الوصول المريح والسهل للمنتجع.
- قواعد المحافظة على المواقع البيئية والعمرانية والمراكز والمواقع التاريخية الموجودة داخل منطقة المنتجع أو حوله.
- تسهيلات خاصة للمجموعات السياحية.
- مطلات جبلية وممرات عند الحاجة، وربطها بالمشوقات الأخرى.
- توزيع مدروس لوحدات المبيت ومواقعها بشكل لا يؤثر على مظهر المنتجع العام، ففي بعض المنتجعات الكبيرة تتنوع وسائل المبيت من حيث الحجم أو النمط، كمثال قد يكون في المنتجع مبنى رئيسي يحوي التسهيلات والأنشطة الرئيسية، وتنتشر حوله وحدات مبيت فردية أو عائلية يجب وضع نظام ارتباطها بالمبنى الرئيسي.
- الابتعاد قدر الإمكان عن نظام السير السريع داخل المنتجع، وكذلك حظر دخول المركبات التي تسبب التلوث، وفي بعض المنتجعات يتم استخدام آليات تسير بالبطاريات القابلة للشحن، أو الاقتصار على عربات الخيل أو الدراجات العادية أو حتى المشي في بعض المناطق الحساسة.
- توفير تسهيلات النقل العام للسكان المحليين إلى المنتجع، وحتى إن بعضهم لا يستخدم التسهيلات التجارية في المنتجع، لكن وجودهم

وممارستهم بشكل مناسب يشيع الحيوية في المكان، ويساعد في ضمان دعمهم لنجاح المنتجع.

- خطط فنية خاصة للبنية التحتية وصيانتها والاستخدام الاقتصادي للمرافق العامة.
- إعداد ضوابط ومقاييس معينة للأبنية من حيث الحجم والارتفاع ومسافات البعد عن المعالم، وخاصة عن الشواطئ (الحرم الحجري) وتعليمات المحافظة على المعالم واستخدامها.
- مراعاة تنفيذ الأبنية والمنشآت بما يتوافق مع الأنماط السائدة في المنطقة والنسيج العمراني.
- خطة لتحسين الموقع القريبة لإكمال المظهر العم للمنطقة التي يتوضع فيها المنتجع، مثل نشر المساحات الخضراء وزرع الأشجار والنباتات المناسبة لتجميل الممرات والطرق والساحات حول وداخل المنتجع.
- تأمين إجراءات أمن وسلامة السائح مثل: الإنقاذ في الشواطئ - حماية ومساعدة في المنتجعات الجبلية - فحص القوارب والآليات التي يستخدمها السياح - الإسعاف والطوارئ.

تخطيط السياحة الحضرية (المدن والبلدات):

تخطيط السياحة في المدن عملية واسعة الحدود من حيث المضمون والاختصاصات والمجالات، وهي مهمة وترتبط بقطاع السياحة في البلد بشكل عام، باعتبارها مقاصد سياحية بحد ذاتها، وخاصة العواصم والمدن الكبيرة، وذلك لما تحويه من مقومات ومعالم سياحية وتسهيلات وخدمات مثل نمط العمارة - التسويق - المطاعم المتنوعة - البيئة الحضارية - الخدمات الإنسانية - التسالي - الأعمال - المراكز الحكومية - المؤسسات التعليمية

ومراكز البحوث – مقرات المؤتمرات والاجتماعات الكبيرة – المتاحف – المسارح – المدن القديمة – المناسبات والاحتفالات.

وغالبا ما يتجه السياح الأفراد إلى المدن الرئيسية في العالم للتمتع بما تمتلكه من تسهيلات وخدمات، لكن التنمية السياحية في المدن تتضمن بعض الصعوبات في مجال البيئة بسبب الكثافة والاستخدام الكثيف للموارد السياحية، ووجود أولويات في مجال استخدام الأرض قد تعيق تخصيصها بالاستخدام السياحي، كمال أن الاختلاف في حجم وطابع المدن والبلدات يضطر المخططين أحيانا إلى وضع خطط خاصة لها وفق خصائصها، لكنها تبقى في إطار الخطة الإقليمية والوطنية.

ومن ناحية أخرى تعتبر المدن والبلدات نقاط دخول للبلد وانطلاق منها إلى معالم السياحة التي يملكها وتكون مجهزة للسياحة.

إجراءات التخطيط للتنمية السياحية في الحضر تتم عادة وفق النهج العام للتخطيط (مسح، تقييم، أهداف...) لكن إغناء العرض السياحي المتوفر بمشاريع ومنشآت مبتكرة انتشر في ميادين السياحة في العالم، وأصبحت ضمن المعالم السياحية بل ومن البارز فيها مثل: مدن الملاهي – الأبراج – حدائق الحيوان – المطلات – الجولات المنظمة – المناسبات – العروض الفلكلورية – الشوارع والأسواق المسلية – مقاهي الرصيف – الكورنيش النهري أو البحري – الملاهي الكازينوهات.... وهي متنوعة وتجذب السياح، وتزيد في معدلات إنفاقهم ومتوسط فترة إقامتهم.

المدن التاريخية أو المناطق التاريخية ضمنها إذا تم إعدادها للعرض السياحي فإنها تعتبر أساسا معالم سياحية هامة فيها، والمحافظة على تلك المناطق والمباني ضمنها بشكل خاص يبرز الأصول الحضارية للشعب والمنطقة، لكن التعامل مع تلك المعالم يقتضي الاستعانة بالمختصين والفنيين. وأحيانا بالحرفيين الماهرين من السكان المحليين إلى جانب المهندسين

والمخططين، ويتضمن التخطيط اعتبارات المحافظة على الطابع الأصلي في الترميم والإصلاح، ووضع ضوابط الاستخدام بالنسبة لمرور الآليات، وخاصة عندما تكون المنطقة واسعة وحساسة، كما يجب أن تتم المحافظة على تكوينها الأصلي من حيث إبقاء الأزقة الضيقة والخصائص الأساسية التنظيمية والمعمارية للأبنية وواجهاتها ونماذج أبوابها والبلاكين ومكوناتها الداخلية التراثية (بحرة، نباتات خاصة، ألوان الزجاج، نقوش ورسوم...).

بعض الأبنية التراثية والتاريخية يمكن الاستفادة منها بتوظيفها سياحيا وفق قواعد مناسبة لنوعيتها ومكوناتها، فقد تستخدم كمتاحف او مركز مهن يدوية وصناعات تقليدية، أو حتى كخدمات سياحية مثل مطعم أو فندق أو مسرح فلكلوري. وتؤكد تجارب دول عديدة النجاح الباهر لذلك التوجه والفائدة الاقتصادية منها، لأن معظم روادها هم من السياح ذوي متوسط الإنفاق العالمي.

ولأهمية تلك المناطق توضع ضوابط وتعليمات صارمة تمنع أي تغيير في تلك المناطق دون إذن مسبق، وأن يكون تحت إشراف مباشر، ولهذا يمنح أصحاب تلك المباني تسهيلات وحوافز للمحافظة عليها، مثل الإعفاء من الضرائب، أو قد تتحمل الحكومة نفقات الترميم والإصلاح لتلك المباني، وعندما تقضي الضرورة إقامة بناء جديد داخل تلك المنطقة فيجب أن يكون طراز البناء متوافقا مع النسيج العمراني والتاريخي لها، والفوائد والعوائد الاقتصادية من توظيف تلك المناطق سياحيا ستعود على سكان تلك المنطقة وعلى البلد بشكل عام، وتساعد في الترميم والإصلاح والمحافظة عليها كمعالم سياحية في المدينة أو البلدة.

أهم ما تتضمنه خطة التنمية السياحية للمدن:

- لإقامة معالم سياحية مكملة مثل المتاحف – التسهيلات الثقافية –

مقرات المؤتمرات - التسوق - التسليات بانواعها... وذلك داخل المدن وفي ضواحيها بشكل متاح للسياح وتنظيم جولات يومية لهم لمعالم ومكونات العرض السياحي فيها.

- الاستفادة من المعالم البيئية الخاصة وإعدادها سياحيا مثل ضفاف الأنهر والشواطئ والساحات العامة وإقامة الحدائق والمنتزهات والمطلات...

- التنويع في وسائل المبيت والإطعام وتأمين خدمة الاستعلامات والإرشاد للسياح بوسائل متنوعة (مباشرة، بالهاتف، تلفزيون الفندق...)، وتحديد أمكنة تلك الخدمات في مناطق قريبة من المعالم السياحية وتزويدها بالبنية التحتية المناسبة.

- تأمين النقل العام لتلك المعالم، وتسهيلات السير بالأقدام في مواقع التسوق والإطلاع على المعالم بوقت كاف.

- توفير المعلومات والخرائط ومراكز الإرشاد والاستعلامات في المواقع المناسبة إضافة إلى صالات عرض (شرائح، أفلام قصيرة، لوحات، ماكيتات...)، واستراحات (مغاسل، دورات مياه، مقاعد...) موزعة في المدن الكبيرة على المواقع التي يرتادها السياح.

- تأمين حافلات وآليات مناسبة للجولات السياحية داخل المدن وضواحيها إلى جانب توفير تسهيلات المشي ـ أو ركوب الدراجات العادية أو الحيوانات حسب الوضع في بعض المناطق، وما يقتضيه ذلك من توفير الخرائط واللوحات الدالة والتعليمات وإقامة مراكز توقف واستراحة في خط سير الجولة.

- تأمين المستوى الصحي الجيد للسياح وقائيا وعلاجيا، ويشمل ذلك خدمات الإنقاذ والإسعاف بما يناسب حجم الحركة السياحية وخصائص السياح.

- تأمين مقتضيات وسلامة السياح وحمايتهم من الاعتداء، وتحذيرهم حول ما يمكن أن يعترضون له في مكان أو فترة ما من اليوم من مصاعب وأخطار

- (خاصة في المدن الكبيرة).

- تحسين مستوى جودة البيئة بتخطيط وتنفيذ وسائل معالجة أسباب التلوث والزحام، ويشمل ذلك المظهر العام للأبنية والمنطقة بشكل عام، وتنظيم الحدائق العامة وأشجار أرصفة الشوارع والساحات العامة وصولا على المدينة ككل ومداخلها وضواحيها.

مراكز الاستعلامات السياحي

تقام الاستعلامات للترحيب بزوار المنطقة، لإغناء معارف السياح وتقديم المعلومات التي ترغبهم بإطالة فترة زيارتهم

تخطيط السياحة البيئية **Eco – tourism**:

السياحة البيئية هي شكل من أشكال سياحة الطبيعة التي تراعى فيها اعتبارات المحافظة على البيئة، ويضمنها التنوع الحيوي والحياة البرية والنظم البيئية مع التأكيد على ضرورة إرشاد السياح حول خصائص بيئة المنطقة والجماعات والجماعات المحلية وتعليمات معلنة حول المحافظة على مناطق السياحة البيئية، والسلوك المناسب الذي يتوجب على السائح أن يتقيد به (لائحة تعليمات الزائر).

ومع أن السسياحة الدولية تسير بمعدلات تزايد مستقرة فإن السياحة البيئية تتسارع في معدلات الزيادة في السنوات الأخيرة بالنسبة لأنماط السياحة الأخرى، وأصبحت فرصة متاحة للتنمية المحلية للمواقع التي تملك مقومات بيئية في أجواء وظروف طبيعية، أو التي تتصف بوجود جماعات محلية صغيرة

بخصائصها الطبيعية من حيث العادات والتقاليد والثقافة المحلية بشكل عام، ولهذا فإن التنمية والتطوير لتلك المناطق يتطلب أساليب خاصة في قواعد التعامل والإدارة مع السكان المحليين من جهة ومع الزوار من جهة أخرى، وقد يكون تقديم شكل من الدعم المادي ضروريا لمساعدة السكان على تطوير ظروفهم وتلبية جزء من احتياجاتهم الحياتية وسيلة تساهم في تشجيعهم على التعاون، ودعم خطة التنمية للسياحة البيئية في منطقتهم.

أبرز ما تتضمنه خطة السياحة البيئية:

- وضع وتطبيق مقاييس وتعليمات صارمة للمحافظة على مقومات المناطق الطبيعية والتركيز على حماية التنوع الحيوي والنباتي، ونظم البيئة والمواقع الأثرية والتاريخية في تلك المناطق.
- اعتماد حدود لطاقة الاستيعاب لكل موقع بحيث بحظر تجاوزها بالنسبة لاستخدامات الموارد الطبيعية والسياحية حسب خصائصها، ويتم تقدير تلك الحدود من مختصين وفنيين.
- إقامة منشآت صغيرة لتقديم تسهيلات في مواقع مناسبة من المناطق الطبيعية والبيئية على أن تكون متوافقة مع نمط البناء المحلي، ولا تؤثر بيئيا على الموقع، ويلاحظ وجوب استخدام مواد بناء محلية في تلك المنشآت مع استخدام وسائل توفير الطاقة وتصريف النفايات.
- تنظيم معرض أو إعداد مكان لعرض مقومات الموقع ضمن شرائح أو أفلام فيديو للزوار قبل توجههم إلى المقصد، أو عند وصولهم إليه إضافة إلى التعليمات المتعلقة بسلوك الزائر تجاه الموارد وتجاه السكان المحليين.
- إعداد وتوزيع المطبوعات الإعلامية والترويجية للمنتج السياحي البيئي على منظمي الرحلات ومكاتب السياحة والسياح.

- إعداد أدلاء ومرشدين سياحيين مؤهلين ومدربين جيدا لتقديم المعلومات للسياح عن التنوع الحيوي والبيئي وقواعد المحافظة عليها وغيرها من المعلومات عن المنطقة وسكانها.
- إدماج الجماعات المحلية في تنمية السياحة البيئية بتقديم فرص عمل ودخل من العوائد السياحية، وتنظيم جولات سياحية لزيارة القرى المجاورة بهدف الإطلاع على الفلكلور والثقافة المحلية وأنشطة السكان المحليين، مع ضرورة إرشادهم حول احترام التقاليد والعادات والطقوس المحلية.

التخطيط لأنماط سياحية أخرى:

العديد من المناطق تقد فرصا لأنماط خاصة من السياحة تعتمد على مشوقات مهمة محلية غير عادية، تلك الأنماط السياحية يمكنها أن تتيح نموا سريعا تستقطب كنقطة جذب أسواقا سياحية خاصة، وخاصة أولئك السياح الذين تستهويهم الطبيعة والثقافة المحلية، وتلك السياحات لا تحتاج عادة لاستثمارات رأسمالية ضخمة ويمكنها أن تقدم مباشرة الفوائد للسكان المحليين والبلد، ويمكن لأنماط السياحة الخاصة أن تتوفر في مستوى البلد أو منطقة فيه، والذي يحدد ذلك هو تحليل نتائج المسح السياحي الشامل وتحديد مواقع وأنواع ومستويات خطط التنمية.

سياحة الاهتمامات الخاصة:

هي النوع الذي يتعلق بالسياحة التي تعتمد على اهتمامات معينة للسياح يمكن أن تتضمن: الطبيعة – الثقافة – التاريخ – أو مواضيع أخرى تقدم في بيئة محلية، وهناك عدد من المواضيع التي يمكن أن تشكل اهتمامات خاصة تتراوح بين مراقبة ومشاهدة الطيور Birding.

ومشاهدة الحياة البرية، التعلم عن الطب الطبيعي، وتاريخ الآثار والحضارات ونماذج العمارة التراثية والاشتراك في التنقيب، والمهن اليدوية والموسيقى والرقص الشعبي المحلي، ونشر تلك المقومات غير مرتبط بوجود تسهيلات وخدمات سياحية مكلفة بل إلى حسن تنظيم وترويج فعال وأدلاء سياحيين أكفاء ومتخصصين حسب كل شكل من أشكال السياحة، إضافة إلى علاقات جيدة مع فعاليات التسويق وإجراءات المحافظة على الموارد السياحية والطبيعية وصيانتها.

سياحة المغامرات والمخاطر:

تتعلق بأنشطة السياح الذين يرغبون بتحدي بعض ظواهر الطبيعة التي تتضمن بعض الخطورة، ومثال ذلك التجديف بقارب عبر نهر سريع الجريان، أو السير في طرق وعرة، أو تسلق جبال صخرية، أو الصيد في الحياة البرية، أو الغوص في الأعماق...، وتلك السياحة لا تحتاج لتسهيلات أو خدمات فخمة، ولكن المعدات اللازمة يجب أن تكون عالية النوعية وبحالة مؤكدة السلامة، وغالبا ما تكون الحاجة لخدمات دليل خبير بالأمور.

سياحة القرى:

الحياة في القرية نموذج يختلف عن حياة في المدن، وتستهوي سكان المدن حبا في التغيير والبساطة، وتقتضي تلك السياحة توفير وسائل مبيت ذات طابع محلي قريبة من قرية، وتتضمن وجبات طعام محلي، وإتاحة الفرصة للسياح لممارسة أنشطة محلية أو ارتداء اللباس المحلي، وممارسة بعض ألوان السلوك والعادات المحلية، ويفضل أن تكون التسهيلات مبنية ومملوكة من السكان المحليين وتدار منهم، وبذلك تعو الفوائد والعوائد مباشرة إليهم ويتمتع السياح بتعلم وممارسة نماذج الحياة المحلية والعادات والفنون والمهن

اليدوية والانشطة الاقتصادية، وقد يؤمن القرويون خدمات الادلاء للجولات القريبة، ويعرضون للسياح الرقص الشعبي والموسيقى المحلية.

تلك السياحة لا تحتاج إلى استثمارات رأسمالية كبيرة، لكن تنظيمها يجب أن يكون دقيقا تقدم من خلاله المشورة الفنية للقرويين، وبعض التدريب على أصول الإدارة للتسهيلات والخدمات، وتمويلهم بقروض صغيرة ميسرة للمنشآت اللازمة، كما يجب مساعدتهم بإعداد وتنفيذ برامج ترويج وتسويق يشترك بها القرويون والسلطات المحلية والفعاليات السياحية والسلطة المركزية، إضافة إلى وضع نظام للحجز وتحديد الاستيعاب في كل قرية، لتجنب أية مشاكل بيئية أو اجتماعية.

السياحة الريفية (سياحة المزارع وأندية تربية الخيول والبساتين):

وهي شكل من أشكال السياحة المنتشرة جدا في أوروبا كما بدأت تنتشر في العديد من دول العالم، وتتصف بمبيت السائح في مزرعة أو مزرعة تربية خيول، أو بستان في مناطق فطرية في منزل ريفي أو مسكن ضيافة خاص ومستقل، وتتضمن الرحلة تنظيم أنشطة للسائح مثل الإطلاع على الأعمال الزراعية، والاشتراك بها، وتعلم التعامل مع الخيل أو زراعة النباتات، بعض المشاريع قد تعد مخيمات ولوازم الصيد البري والبحري أو المشي أو ركوب الخيل في الجولات (حسب الطلب)، وبعضها الآخر قد يقيم السائح فيها مع السكان، ويشترك معهم في أعمالهم اليومية وأنشطتهم.

المشورة الفنية ضرورية في السياحة الريفية وخاصة في المجالات الصحية، ومقاييس السلامة والحماية البيئية، وخاصة في المناطق الحساسة بيئيا واجتماعيا، وفي بعض الحالات قد يرغب بعض السياح زيارة مزارع متخصصة مثل حقول الشاي أو أشجار المطاط أو واحات النخيل أو مزارع زراعة العنب وتصنيع النبيذ خلال إقامته دون أن يبيت فيها.

سياحة الأنهر والأقنية:

تتضمن استخدام القوارب في الأنهر المحلية والأقنية، وقد أصبحت هذه السياحة شعبية وتنتشر حاليا، فقد تكون جماعية تضم عشرات أو مئات السياح في جولات قصيرة أو طويلة، تتضمن مواقف على طول الشاطئ لزيارة أمكنة ومعالم قريبة، أو ممارسة تسليات وأنشطة داخل السفينة أو الباخرة، وفي النهر والأقنية الهادئة يمكن تأجير قوارب للسياح ليقودوها بأنفسهم في رحلات تستغرق أياما أو أسابيع، وغالبا ما تقوم شركات تأجير القوارب بإقامة فروع لها في المواقف للتزود بالوقود والتموين واللوازم.

سياحة البواخر واليخوت:

البحيرات الكبيرة والبحار والمحيطات أصبحت ميدانا واسعا لشكل متميز من أشكال السياحة وخاصة في الكاريبي والمتوسط والمحيط الهادئ وجزر الباسيفيك وشواطئ جنوب شرق آسيا، وسفن النزهة الجماعية أصبحت في بعضها مقصدا سياحيا بذاتها (سفينة الحب Love Boat) وهي تكون عادة ضخمة وتتطلب إعداد حوض وعمق مياه للرسو، كما تتطلب خدمات معينة في المواقف على الشواطئ تتضمن حافلات لجولات السياح البرية، وأدلاء ومطاعم وزيارة بعض المشوقات وأسواق حرة، وما تتطلبه عملية دخول بلد آخر من إجراءات جمركية وأنظمة الهجرة، وهي مفيدة للسكان المحليين من مبيعاتهم للسياح، وعوائد منظمي الرحلات والأدلاء....

تلك السياحة يمكن أن تساهم في تطوير أوضاع المرافئ والشواطئ والسياحة فيها.

أما بالنسبة لسياحة اليخوت فإنها تحتاج إلى مراس واسعة ومحمية لتلك اليخوت، وتسهيلات خاصة بها للتصليح والتزود بالوقود والتموين واللوازم، وغالبا ما ينتقل السائح من بلده إلى مرسى يخته جوا ليمارس سياحته ثم يعود

جوا إلى بلده، وهذه السياحة تحتاج إلى استثمارات كبيرة، وهي قد تسبب تأثيرات بيئية على التسهيلات المحلية بسبب الضجيج والزحام في حال عدم تنظيمها بشكل دقيق، هذا إلى جانب أن جدواها الاقتصادية وفوائدها للسكان المحلين قليلة، ولا تتلاءم مع التكاليف والأعباء الناجمة عنها، ولذلك فإن القرار بترويج سياحة اليخوت يجب أن يدرس بعناية.

سياحة جولات الطرق:

تحتاج تلك السياحة إلى توفير التسهيلات العديدة: الإيواء للاستراحة - الإطعام - محطات الخدمة للآليات حوانيت - استراحات بمسافات مناسبة على طول الطرق التي يسير عليها السياح، وهذا الشكل من السياحة أخذ ينتشر مع ازدياد عدد السيارات الخاصة وخاصة في البلدان النامية.

وتقتضي هذه السياحة إقامة ساحات وقوف ترتبط مع الطرق العامة، وقد تحوي بعض الخدمات للسائح وللآلية، وهي قليلة العوائد للسكان المحليين.

سياحة السفر بالقطارات:

القطارات كوسيلة نقل متميزة في تكوينها ونمط سيرها تشد فئة كبيرة من المسافرين باستخدامها في السفر والسياحة، وخاصة القطارات ذات الطابع التاريخي، فهي تتيح فرصة المشاهدة والتنقل داخل القطار والتعارف مع الآخرين، كما يمكن للسائح في بعض الرحلات التوقف في المحطات لزيارة معالم حول المحطة، والعودة لاحقا لمتابعة الرحلة بنفس الخط بقطار يليه، بعض القطارات تقدم تسهيلات مبيت خلال الرحلة في مقصورات القطار، مثل قطار راجستان في الهند أو قطار الشرق السريع (إكسبريس) من أوروبا للشرق، أو قطار عبر سيبيريا وقطارات عديدة في الولايات المتحدة.

سياحة المخيمات والبيوت السيارة (الكارافان):

ينتشر في العالم هذا الشكل من السياحة وخاصة على الشواطئ وفي المناطق الطبيعية، فقد يكون المكان مجهزا بتسهيلات استخدام المخيمات، أو يقدم مواقع معدة للتخييم مع تسهيلات الإقامة للسائح، ويضم هذا الشكل تسهيلات للبيوت السيارة لخدمة السياح وبيوتهم السيارة التي تصمم للمعيشة أثناء السفر، وتفي هذه السياحة السكان المحليين من بيع الوقود والمنتجات اليدوية واللوازم الأخرى، يتوجب أن تحدد مواقع المخيمات ومراكز الكارافانات قريبا من الطرق العامة ويتم تأمين احتياجات تلك السياحة من اللوازم والبنية التحتية وخاصة الماء والكهرباء والتمون وتصريف المخلفات...

سياحة الإقامة:

وهي بيوت مملوكة لسياح لقضاء العطل والإجازات الطويلة وإقامة المتقاعدين، وغالبا ما تكون تلك المنشآت في المواقع الطبيعية كالشواطئ والمصايف، لكن عدم تخطيطها بدقة قد يسبب حدوث خلل يمس الهوية المحلية، أو يخلق المضاربات في أسعار الأراضي والمساكن والخلل في استخدامات الأرض، وحدوث مشاكل بيئية نتيجة السماح للسياح بإقامتها كملكية لهم يستخدمونها لفترة قليلة ف السنة، كما تتقيد حرية السكان المحليين في الاستفادة من معالم السياحة في مناطقهم رغم استفادتهم اقتصاديا من السياح.

سياحة الجذور والحنين للوطن:

وهي اندفاع الإنسان لزيارة وطنه الأصلي أو جذوره العرقية، أو الأماكن التي نشأ أو عمل أو درس أو حارب فيها، وهي من دوافع السفر الهامة في مجال السياحة.

تحتاج هذه السياحة لبعض الخدمات، لأن العديد من أولئك السياح يقيمون عند أصدقائهم أو أقربائهم، ولكنهم يرغبون أحيانا القيام بجولات في المقصد.

السياحة الدينية:

وهي التوجه لزيارة الأماكن المقدسة والتاريخية الدينية وأهم دافع فيها هو السفر بقصد الحج لمواقع معينة محددة في معظم الأديان، وقد يكون معظم الزائرين من المنطقة نفسها، أو من نفس البلد، وبعض الأماكن تجتذب السياح الدوليين، ولذلك تقام تسهيلات المبيت التي يقيم فيها جزء من السياح، والباقي يقيم في وسائل مبيت مؤقتة بسبب العدد الضخم للحجاج الذي يجتمع في فترة قصيرة خلال أيام الحج، وفوائد تلك السياحة للسكان المحليين محدودة لقصر فترتها في السنة، وتحتاج إلى جهود كبيرة لتنظيمها وتأمين مستلزماتها، وتنفيذ الإجراءات الصحية والتموينية والأمنية من السلطات خلال تلك الفترة.

سياحة الشباب:

تجد هذه السياحة تشجيعا في معظم البلدان خاصة وللشباب والطلاب منهم، لكي يجدوا فرصة لإغناء معارفهم وثقافتهم والاستجمام في بلدهم أو خارجه، وهي تقتضي تنظيم خاص للنقل والجولات، وتسهيلات خاصة بشروط معينة، مثل استخدام بيوت الشباب من أنواع وسائل المبيت التي تقدم لهم أسعارا رمزية للمبيت والإطعام، أو أن بعض المؤسسات التعليمية والجامعات تقدم مقراتها كوسيلة مبيت لرحلات الشباب خلال العطل.

بيوت المسنين:

تنظيم رحلات للمسنين أصبحت شائعة في برامج خاصة، يغلب عليها التوجه للمواقع الثقافية والطبيعة مع خدمات مبيت رخيصة في بيوت تقدمها الجامعات أثناء العطل، أو تكون ضمن برامج وطنية لحماية البيئة، مع مراعاة تأمين العناية الصحية خلال الرحلة للمسنين والكهول وما يناسبهم من تسهيلات أخرى. (وهي غير مآوي العجزة).

رحلات التبادل الثقافي وبرامج تبادل زيارة أفراد العائلات:

وتنظم تلك الزيارات نواد أو هيئات، أو بالاتصال المباشر من قبل العائلات أو الأفراد لتبادل الزيارات، وهذه السياحة تساهم في توثيق الروابط والصداقة بين الشعوب ذات الثقافات المتنوعة، وتهدف إلى زيارة بلد معين، أو مقصد سياحي لخصائص معينة فيه على أن تشمل لقاءات مع السكان المحليين، أو تبادل الزيارة بين أفراد العائلات، وقد تكون الإقامة مع العائلة المضيفة التي تجمعها اهتمامات مع الزائر الضيف مثل الهوايات أو تقوية لغة البلد المزار لدى الزائر، أو الإلمام بثقافته وتقاليده... إضافة إلى متعة لسفر والسياحة.

تخطيط المشوقات الطبيعية والتاريخية:

المشوق السياحي هو الموقع أو المركز الذي يوجد عليه طلب سياحي، وتؤدي أوضاع ذلك المشوق والترويج له دورا هاما في تحريض ذلك الطلب باتجاهه وبروزه في الأسواق السياحية، والتخطيط للموارد السياحية يتم حاليا في إطار إظهار العناصر البيئية والثقافية والتراثية في المنطقة للمقيمين والزوار على حد سواء.

تخطيط الموارد السياحية الطبيعية التراثية مثل الحدائق الطبيعية (الغابات و الحراج) والنمط المعماري المحلي والمواقع التاريخية والتقاليد والعادات والثقافة المحلية وغيرها لأجل السياحة، بحيث يمون مناسبا لخصائص كل منطقة، هناك قواعد عامة تطبق على معظم الحالات أبرزها:

- تحديد أهداف التنمية وإجراءات الحماية في إطار السياسات المحلية والإقليمية والوطنية للحفاظ على خصائص المواقع الطبيعية.
- التحليل لعوامل البيئة يقتضي مسوحا لجميع تلك العوامل وأهمها الحياة البرية والنظام الحيوي والمعالم الطبيعية التاريخية، وتحديد المناطق البيئية التي تحتاج لمقاييس التنمية أو في بعض الحالات منع الاستخدام أو التقييد.
- تحديد طاقة الاستيعاب حسب نوع استخدامات الزائر وحجم الحركة السياحية لكل قسم.
- برمجة الزيارات حسب الموسمية.
- تحديد أسلوب التقديم الأمثل، وعنصر العرض الذي يجب تنميته مستقبلا وأنواع تسهيلات الزوار الواجب إقامتها ومتطلبات مواقع التطوير.
- الأخذ بعين الاعتبار أوضاع الجماعات القريبة، وأوضاع التنمية لديها، وكيفية تعاملهم مع مواردهم السياحية ومدى التنسيق المحلي واستفادتهم منه.
- إعداد خطة التنمية متضمنة التقييم والبدائل واختيار البديل الأمثل النهائي، ووضع الخطة على مراحل، وكل ذلك في إطار معايير الحماية والاستثمار.

- إعداد نظام استخدامات الزائر وتعليمات سلوكية له وخصائص الحركة السياحية المطلوبة.
- بيان نتائج التحليل النهائي للبيئة متضمنة الاعتبارات الاجتماعية، وأية تعديلات لازمة في الخطة بما يتوافق معها.
- تحديد النظام الأفضل للإدارة متضمنا برامج التأهيل والتدريب المناسبة لكوادر العمل.
- بيان تحليل النواحي الاقتصادية والتمويلية متضمنا مصادر التمويل وتكاليف عملية التنمية والعوائد والفوائد التي ستعود على المجتمع المحلي في مجالات الاستخدام والدخل والتسهيلات المقدمة للمشاريع المكملة تشجيعا للاستثمار في المنطقة.
- إعداد برامج التنفيذ الزمنية والمادية والمالية وإجراءاتها مع مخططات تخصيص الأرض.
- اعتماد وتنفيذ الخطة والتوصيات وتطبيق أسلوب الإدارة المستمرة بشكل يكفل عدم حدوث مشاكل بيئية والإجراءات الاحتياطية لذلك.

بعض الموارد السياحية مثل الحدائق والآثار ومعالم الطبيعة قد لا تحقق عوائد تغطي تكاليف التطوير ولكن السياح الذين يزورونها ينفقون أموالا في مواقع ومجالات أخرى، لذلك فإن تطوير تلك المناطق وإعدادها للسياحة سيكون عاملا يساهم في العوائد للمنطقة بشكل عام، والمعروف أن عوائد تلك المناطق هي من رسوم الدخول والضرائب التي تدفعها المشاريع المحلية التي تقدم سلعها وخدماتها للزوار.

غالبا ما تتركز عملية التخطيط في المواقع المشوقة في المنطقة وخاصة تلك التي تعد للاستخدامات العديدة، ويكون نهج التوزيع للتسهيلات

السياحية بان تجمع في منطقة واحدة، وفي معظم الاحيان في مدخل المنطقة أو داخلها بشكل لا تؤثر عل خصائص المنطقة (والفنيون والمختصون هم الذين يقررون ذلك)، على أن تربط مواقع التسهيلات بالطرق المناسبة ونقاط وصل مع أقسام المنطقة، وتحديد مناطق المشي والركوب أو وسائل نقل خاصة في الداخل بعد أن تقف الحافلات أو السيارات الخاصة في موقف يعد لها في المدخل. موقع تلك التسهيلات يكون مثل مجمع ومركز الزوار بحيث يضم خدمات الاستعلامات والاستراحة، وتعليمات الزيارة واستخدامات أقسام الموقع وصالة عرض لمكوناته بالأساليب المناسبة.

الشواطئ والحدائق البحرية تتطلب اعتماد اعتبارات خاصة في نهج التخطيط وخاصة معايير الاستثمار للشاطئ والماء وتحت سطح الماء وذلك لحماية خصائص البحر والبيئة الحيوية فيه (الأسماك - مرجان - نباتات...)، كما يجب أن تكون مواقع التسهيلات السياحية بعيد عن حد الشاطئ (الحرم البحري) وتوظف أقسام الشاطئ حسب أغراضها (سياحة - قوارب - تزلج - ركوب الأمواج - الغوص - الصيد...) كما يجب أن يشمل التخطيط المناطق المحيطة بالشاطئ بما يناسب خصائصها.

والشكل التالي يبين دور وعملية التعريف بالمواقع التراثية:

دور التعريف:

لكي تتحقق التنمية الاستثمارية للسياحة البيئية بنجاح مؤكد، فهي تقتضي المبادرة وتكوين الخبرة لدى الإنسان، والتعريف هو الوسيلة الوحيدة لتكوين الخبرة، وهي هنا تتمثل بنشر المعارف عن البيئة لأنها الأساس في الوصول لهدف حمايتها، وألا يكون ذلك للتأثير الآني على السلوك، بل للأمد البعيد في قناعة وسلوك الزوار.

والتعريف يوثق التواصل بين الزوار والموارد، وكلما عرف الناس

اهمية البيئة ومقتضياتها اتجهوا إلى عالم جديد نقي وجميل.

لتحقيق عملية الاستثمار للمورد السياحي:

- يجب أن تعتمد خبرة الزوار على الحماس والإحساس بأهمية الطبيعة والموارد.
- التوعية يجب أن تتضمن التعريف بالنظم التي تدعم التنمية وتساهم في تقييم الموارد.
- تصميم الموقع والتسهيلات يجب أن تشمل تنفيذ اعتبارات البيئة الطبيعية والثقافية.
- التوعية يجب أن تظهر للزوار السلوك المناسب في جميع أوجه الحياة اليومية،مثل: استعمال الخدمات - الإصلاح - تصريف النفايات - الإقلال من الهدر...

المواضيع المتعلقة بالتعريف:

أهمية خبرة الزوار تتطلب أن تكون حملة التعريف بالموقع والموارد جزء أساسيا في عملية التخطيط ومراحلها منذ البداية، وجرد تقييم الموارد يأتي عادة في مقدمة الخطة، والإجابة عن الأسئلة التالية تدور حول محاور التعريف بالموقع وموارده:

- ما هو الخاص وغي العادي في الموقع المراد؟ (المجالات الطبيعية والثقافية).
- ما هو المثير للاهتمام... المنظر العام أو التناسق في مكونات الموقع؟
- ما هي الأشياء التي جاء الزوار لرؤيتها؟
- ما هي التسليات المتاحة للاستخدام؟ (الأجوبة عن نوع التسلية وليس الممارسة).
- ما هي الموارد التي لها فرص جيدة للاستمرار وتعنيها نظم التنمية الاستثمارية؟

- ما هي الأمور والمواضيع البيئية غير الواضحة حول استخدام الموارد الطبيعية المحلية؟
- ما هي الروابط التي يمكن أن تكون للتنمية مع قيم النظم الطبيعية والثقافية في المنطقة؟
- ما هي المعلومات الموجودة لدى الزوار عن المنطقة حاليا؟
- ما هي المعلومات والمواصفات لدى المقيمين في الجوار عن الموقع والموارد؟
- ما هي المواضيع التي تطرح عن قواعد الاستثمار ويمكن للزوار أن يطبقوها في زيارتهم؟

وسائل إيصال المعلومات السياحية:

- **المطبوعات:** يجب أن تكون ملونة وجذابة ومثيرة للاهتمام، بعض المطبوعات تكون موجهة للتوزيع العام كما في مكاتب الاستعلامات، وتتصف بوجود عنصر إثارة الرغبة لدى المخاطب، وتصف ما ي له أن يشاهده، وما يعمله أثناء الزيارة يمكن له أن يشاهده، وما يعمله أثناء الزيارة كما تبين كيفية الوصول للمنطقة والمقصد، وتشرح الإجراءات اللازمة مثل الحجز المسبق والتأشيرات والأدوات الضرورية، ويمكن أن تتضمن التكاليف والشروط والتسهيلات المتاحة داخل وحول المقصد، وبعضها الآخر يكون بعدة لغات ومخصص للأسواق السياحية الدولية، كما تتضمن النشرات وصفا بسيطا وخرائط تفصيلية ولائحة بالتعليمات والتوصيات الهامة.
- **رحلة أو جولة شخصية:** يتم فيها تزويد الزائر بالنشرات والخرائط والمعلومات اللازمة عن رحلة أو جولات مخططة لموقع مجهز بنقاط

علام أو دالات تشرح المعالم على طول خط سير الجولة، وتستخدم هذه الطريقة في المواقع الأثرية أو المتاحف، والتعرف الشخصي- أو الجولة التي يقوم بها الزائر بنفسه تمكنه من المعرفة والمتعة أكثر عن الموقع لأنه يتحرك على هواه دون مساعدة أحد من العاملين.

- **الرحلات بقيادة دليل:** الدليل أو المرشد السياحي يرافق غالبا المجموعات السياحية ومهمته تقديم المعلومات عن المعالم السياحية المقصودة، ولتلك الرحلات مزايا خاصة هي أن الدليل هو ابن المنطقة ولديه الأجوبة عن كل ما يهم الزوار عن الموقع والبلد بشكل عام، كما أنه يتولى المساعدة والرعاية للزوار أثناء الرحلة،ولهذا يجب أن تكون معلومات الدليل كاملة وشاملة لكل ما يتعلق بالموقع والبلد، ويتقن لغة الزوار الذين يرافقهم.
- **مراكز المعلومات للزوار:** وهي مكاتب تحوي مكانا للاستقبال وغرفا خاصة لتقديم معلومات تفصيلية أو عروض أو معارض أو صور جدارية وخرائط ورسوم، وفسحات استراحة وهي مفيدة جدا في نشر- المعلومات والعرض للزائر عن معالم البلد أو المنطقة وخاصة إذا كانت فترة الزيارة قصيرة لا تمكن الزائر من مشاهدة الكثير، وقد تبيع تلك المكاتب بعض المطبوعات السياحية الكلفة للزوار.
- **المراكز الثقافية:** وهي أبنية خاصة، أو أقسام ملحقة بمكاتب الاستعلامات تنفذ أنشطة ثقافية وسياحية، وعروضا ومعارض في قاعات أو اجتماعات حوار وتكون عادة مجهزة بالمعدات الفنية الحديثة (عرض شرائح - أفلام فيديو - نصوص...).
- **المعارض والمناسبات:** صفة هذه الوسيلة أنها مخصصة للعموم، ويمكن أن تقام داخل المنطقة أو خارجها، وتأثير ما يعرض وما يشاهد يبقى في ذاكرة قسم كبير من الرواد وتستخدم في تلك

الوسيلة مواد ومواضيع متنوعة (لافتات – نماذج ومشخصات – دراما – ماكيتات – معروضات حية - لوحات ونصوص – رسومات وصور...).

- **اتصالات غير ر سمية:** خلال جولات العاملين في أداء مهامهم يمكنهم أن يتحادثوا مع الزوار، ويزودوهم بالمعلومات ويجيبوهم عن تساؤلاتهم، لهذا يجب أن يكون العاملين مؤهلين ويعرفون المعلومات اللازمة عن الموقع حتى يمكنهم المساهمة في الترويج السياحي.

لائحة تبين ماذا يجب على المسؤول أن يقدمه للسائح من معلومات:

- هل تم إعلام الزوار بما يتوفر للرؤية أو لما يمكنهم عمله؟ وذلك حتى يتمكنوا من رحلتهم بحيث يستغلون فترة الزيارة لتحقيق اهتماماتهم الخاصة.
- هل هناك خرائط أو دالات تبين الوصول إلى الموقع والانتقال من مكان لآخر داخله.
- هل تم الإيضاح عما يشاهده الزائر أثناء رحلته؟ بمعلومات بسيطة ومختصرة ومفيدة.
- هل تم إعلام الزوار بما هو مسموح وما هو ممنوع وما هو مستهجن اجتماعيا، والسبب؟
- هل أوضحت للسائح أن أسبابا وجيهة تدعوه لتكرار زيارته،
- هل تمكنت من نيل رضا وقناعة الزائر بشكل يدفعه للمساهمة بالترويج للموقع؟

تخطيط الموارد الثقافية:

يتوجب تطوير الموارد الثقافية لأجل السياحة بأسلوب خاص يتضمن

أنشطة تكمل المورد الثقافي في الموقع، مثل العروض والمشاهد التي تقدم الفنون والمهن اليدوية والأزياء التقليدية والاحتفالات التراثية، بحيث يتم إعدادها وإدارتها في المكان والوقت المناسب، وهي عناصر هامة في إبراز التراث والثقافة المحلية، وتساهم في استفادة السكان المحليين من عوائدها إلى جانب التعريف بهم من الناحية الحضارية، ففي العديد من الأماكن بدأت بعض معالم الثقافة المحلية بالانحسار أمام ظواهر الحياة وتطورها، ولكن السياحة يمكن أن تكون الوسيلة الفعالة لإحيائها والمحافظة عليها، وتطوير أساليب تقديمها لكونها مشوقة وممتعة للسياح، وعندما يعرف السكان المحليون أن السياح يطلبونها ويعجبون بها، سوف يتمسكون بها ويبدعون في إعدادها وتقديمها، لاسيما وأنها تساهم في زيادة العوائد من السياحة وما يصيب السكان منها، ويجب التفريق بين السلع الصناعية التذكارية والفنون في المهن اليدوية مع أن لكليهما دوراً في إغناء العرض السياحي، فالمهن والفنون العريقة والأصيلة يجب أن تبقى في طابعها المحلي، وأن تكون مصنوعة من المواد المحلية المعتادة، لكن بعض التعديلات في التصميم والشكل يمكن إجراؤها بناء على أذواق واهتمامات السياح.

في خطة التنمية للموارد الثقافية يجب أن يوضع برنامج لبلورة أنواع المهن وتصنيفها، وتحديد المواد التي تصنع منها السلع، كما يجب الحفاظ على المهارات المتخصصة بها وتدريب كوادر تكفل المحافظة والتطوير لتلك المهن، بالإضافة إلى وضع سياسة ترويج وتسويق تلك المنتجات داخل وخارج المنطقة، ومراقبة الجودة والأصالة لتلك السلع والمنتجات، في بعض المهن دخلت التكنولوجيا في عملية الإنتاج السريع ووضع ماركات خاصة تكون عادة تحت إشراف الاتحادات المهنية أو السلطة الحكومية المختصة مع البيان للسائح بأن تلك السلعة مصنوعة آلياً.

والمناسب في مجال تقديم وعرض وبيع المنتجات الثقافية هو إقامة مراكز أو أسواق خاصة لها تكون ضمن أبنية بطراز محلي وتضم مجموعة محلات حسب التخصصات وبمساحات مناسبة، وأن تحوي السوق أو المركز منشآت لخدمات مكملة مثل مطعم صغير واستراحة، أو قد تكون في المركز منصة لتقديم العروض والموسيقى والمشاهد الفلكلورية في المناسبات، مع موقف للسيارات وباقي الخدمات كالماء والكهرباء والهاتف ....، ولا يقتصر تنفيذ ذلك النشاط محلياً، بل يمكن أن تخصص محلات لتلك السلع في الفنادق، أو أجنحة في المعارض العامة، أو إقامة معارض خاصة متنقلة داخل وخارج البلد، لكن الممتع والمرغوب من قبل السياح هو أن يشاهد السكان المحليين يقومون بأنفسهم بتقديم عروضهم ومنتجاتهم وفنونهم وموسيقاهم خلال زيارته للقرية أو للمنطقة، والاحتفالات التقليدية الشعبية مشوقة للسائح، ولهذا يجب بلورة البرنامج الزمني لتلك الاحتفالات وتبين فعالياتها للسياح ومنظمي الرحلات مرفقاً بالتعليمات السلوكية التي يجب أن يلتزم بها السائح لئلا يحدث إزعاج للسكان والمحتفلين يمس ثقافتهم وعاداتهم المحلية، كما يمكن تنظيم جولات خاصة إلى بعض الأمكنة التي تتوفر فيها إمكانية تقديم عروض فنية للسياح، ولكن بالاتفاق مع السكان الذين يجب أن يستفيدوا من العوائد، وقد يتفق مع السكان على تجهيز المكان لمثل تلك الأنشطة بمساعدة من الفعاليات السياحية أو السلطات المحلية، وفي بعض الأمكنة يمكن للسائح أن يشارك في ممارسة بعض العادات والتقاليد المحلية، وتذوق الطعام المحلي بعد بيان تركيب ذلك الطعام وطريقة إعداده للسائح، وقد يجري بعض التعديل في مواد أو طريقة تقديم الطعام المحلي ليوافق رغبة السائح.

ولأهمية تلك الموارد للسياحة تقوم معظم الدول بجهد كبير لإحياء وتطوير تلك الفنون والمهن، وترعى وتشجع الماهرين فيها بتقديم جوائز

ومكافات، وجوائز للنوعية والاصالة في المنتج والعرض، وقد وصلت بعض المهرجانات إلى مستوى الطلب السياحي الدولي مثل مهرجان ريدوجانيرو الذي يتوجه ملايين السياح كل عام، ومهرجان ماردي كراس في نيواورلينز، مهرجان البيرة في ألمانيا، والتنين في اليابان والصين .... ومعظم تلك المهرجانات تقام في موسم الركود السياحي لتعويض النقص في الحركة السياحية باتجاه البلد.

تخطيط أنواع خاصة من الموارد:

العديد من أنواع الموارد الخاصة، والتسهيلات المتعلقة بها تعتبر دعماً ومكملاً للموارد والمقومات الأساسية الثقافية والطبيعية، وتتنوع تلك الموارد في تكوينها وأنشطتها كما يلي:

المتنزهات النوعية:

ما يصنعه الإنسان من موارد سياحية له خصائص معينة مثل الصروح الثقافية أو توظيف مواقع تعود لفترات تاريخية (كمواقع المعارك، وأشياء مرتبطة بشخصيات هامة) أو تعتمد على خصائص الطبيعة والبيئة (حدائق الحيوان، الصحراء) أو تستخدم تكنولوجيا المستقبل في إقامة منشآت تسلية كمدن الملاهي (ديزني لاند) أو أبراج أو في المدن أو التلفريك ... وغيرها الكثير، وهي منتشرة حالياً في دول كثيرة من العالم، ولها شعبية وطلب من السياحة المحلية والدولية على السواء، ولتلك المشاريع ريعية اقتصادية عالية وطلب سياحي يفوق بكثير حجم الطلب على بعض الموارد الأخرى.

وتوجد اعتبارات خاصة تتعلق بتخطيط تلك الموارد وهي تتضمن:

- اعتماد موضوع المنتزه على جزء من الثقافة المحلية أو تاريخها أو خصائص البيئة المحلية، لكي يأخذ طابع المنطقة الذي يقدم أشياء جديدة للسياح.
- إعداد دراسة جدوى اقتصادية للأسواق المستهدفة ومصادر التمويل والريعية، لأن تكلفة المنتزهات جيدة المستوى عالية بالنسبة للأرض والأبنية ومستلزمات التشغيل، كما أن نجاحها غير مؤكد، وقد لا يكون بحجم تلك التكاليف.
- اختيار الموقع بعناية بحيث تتوفر للسائح للمواصلات وسهولة الوصول ويستطيع الاستفادة من السياحة الوافدة للبلد.
- تأمين البنية التحتية والمواصلات والطرق بأشكالها المنتسبة داخل الموقع.
- تخطيط موقع منتزه نوعي يقتضي- تطوير المنطقة المحيطة به بشكل يناسب خصائصه.
- تأمين الإدارة الخبيرة والكوادر المؤهلة، إضافة إلى تعليمات الصيانة المستمرة ونظام النظافة والبيئة الصحية العامة في الموقع.
- مجاراة التطور في موضوع الحديقة بالنسبة لأذواق الزوار والطلب السياحي، بحيث لا يفقد الموقع أسواقه الخاصة عند ثباته على الظواهر وأساليب العمل فترة طويلة.

كازينو الميسر والألعاب:

طورت مثل تلك المراكز في بعض المدن أو البلدان لتكون السمة الأولى أو الثانية للمدينة أو المنطقة (مونتي كارلو – لاس فيجاس)، وتكون معها أو حولها عادة منشآت للتسلية المتنوعة في المنطقة، لكن الاعتبارات الاجتماعية تتحكم في موضوع إقامة مثل تلك المراكز بسبب التأثيرات على المجتمع

المحلي والثقافة المحلية، خاصة وان ما يلاحظ في معظم المواقع التي انتشرت فيها تلك المشاريع هو انتشار الدعارة والجرائم والمخدرات، ولهذا فإن المجتمعات التي يكون فيها مستوى الدخل منخفضاً أو في المجتمعات التي تحرم فيها مثل تلك الأنشطة بسبب التعاليم الدينية يتعذر السماح بإقامتها، أو إقامتها للتسلية دون لعب الميسر، أو تمنع المواطنين من ارتيادها وتخصها للزوار الأجانب.

والمهم أن تقرر السلطة في كل منطقة ما يناسبها حسب ظروفها ما يتعلق بذلك.

التسوق:

عنصر مهم بالنسبة للزوار الإقليمين والسياح، ومورد للدخل في المناطق المزارة، ولا يقصد بذلك المشتريات التجارية العادية، بل السلع المتعلقة بالمنتجات الفنية وسلع المهن اليدوية والصناعات التقليدية، وتشمل الأزياء المحلية للألبسة والمصوغات حسب تصميمها والمواد المصنوعة منها، وتلك الأنشطة يكون لها غالباً محلات مناسبة تضمها أسواق متخصصة بمظاهر جذابة، وتؤمن للزائر متعة التجول والمشاهدة وإجراءات السلامة، وتكون الأسعار مدروسة منافسة لأسعار السلع المماثلة في بلد السائح.

وتتضمن سياحة التسوق إقامة أسواق حرة للسياح بإعفاء السلع من الرسوم، وخاصة في المطارات ومراكز المدن.

سياحة المؤتمرات:

تتوضع مقرات وتسهيلات المؤتمرات والاجتماعات غالباً في المدن والمنتجعات الكبيرة، وهي تجتذب شريحة كبيرة نسبياً من السياح المشاركين الذين يزورون عادةً المعالم السياحية في المنطقة أو البلد أثناء وجودهم، ولتلك السياحة عدة اعتبارات خاصة في مجال التخطيط أهمها:

- إعداد التحليل الدقيق للجدوى الاقتصادية لإقامة تلك المقرات والتسهيلات، وخاصة في ظل الوضع التنافسي- مع ما يوجد منها في الدول المجاورة والمماثلة.
- يجب أن يرتبط موقع تلك المقرات والتسهيلات مع شبكة المواصلات الإقليمية والعالمية.
- الخدمات المكملة لمقرات المؤتمرات يجب تأمينها مثل مواقف السيارات ومكاتب الإدارة وإجراءات الأمن والبيئة الصحية وخدمات السائح (الصرافة - الاستعلامات ..) وغيرها.
- يجب تطوير المنطقة المحيطة بالموقع بمستوى مناسب من حيث المظهر العام والمكونات.
- يجب أن يكون الموقع قريباً من الخدمات السياحية مثل الفنادق والمطاعم والمواصلات المحلية، وكثيراً ما تكون قاعات المؤتمرات جزءاً من مكونات الفنادق الضخمة.
- يجب أن يكون كمقر المؤتمر قريباً من مراكز التسوق والتسليات ومواقع الاستجمام والمعالم الرئيسية في المنطقة.
- يتم إعداد برامج لجولات سياحية خاصة للمشاركين في أوقات مناسبة لبرامجهم.
- الخبرة العالية في الإعداد والتنظيم والإدارة عنصر- أساسي لتنفيذ المؤتمرات والاجتماعات، وكثيراً ما يتم التعاقد مع وكالات متخصصة لتلك المهام.

ولكن تسهيلات الاجتماعات الصغيرة ومحدودة العدد من المشاركين كالندوات وورشات العمل الفنية غالباً ما يتم تأمينها في ومن قبل إدارات الفنادق والمنتجعات الكبيرة.

التسليات المسائية:

وجود محلات ووسائل التسليات المسائية عنصر هام في مكونات المنطقة السياحية، وتدخل في اعتبارات التخطيط لها. وخاصة في سياحة المدن والمنتجعات، وقد يكون دافع السفر لقسم كبير من السياح إلى تلك المواقع هو التمتع بتلك التسليات، والبعض الآخر يشعر بالملل عند عدم وجودها، تلك التسليات متنوعة في المضمون وفي الشكل، وتتراوح من عرض تقليدي للفلكلور المحلي إلى المسرحيات والعروض والمهرجانات، وتكون في أمكنة متخصصة مثل النوادي الليلية وللرقص أو الكباريهات أو مراكز المساج .. أو صالات لعرض أفلام السينما أو الفيديو، وأحياناً تقدم للزوار عروض أفلام عن البيئة والثقافة المحلية في الفنادق أو مراكز الاستعلامات حسب طلب السياح.

تسهيلات المناسبات الرياضيات والمعارض والمهرجانات السياحية:

تحتاج تلك الأنشطة إلى استخدام مساحات واسعة من أرض ومواصلات جيدة وإدارة مؤهلة إضافة إلى ما يناسبها من تسهيلات وخدمات سياحية أساسية ومكملة، والتنظيم الجيد شرط نجاح تلك الأنشطة، وخاصة في المناسبات الكبيرة مثل الألعاب الأولمبية أو المهرجانات السياحية أو الرياضية، حيث يكون الجمهور كبير العدد بالإضافة إلى الزوار والسياح.

تخطيط استخدامات الزائر للموارد:

بالإضافة إلى التخطيط الطبيعي وإجراءات الحفاظ على الموارد السياحية ومراعاة خصائص الثقافة المحلية، يجب أن تبرمج استخدامات الزائر للموقع والموارد بشكل جيد وواضح، وتوضع لها تعليمات صارمة، وتنفيذ ذلك يساهم

في راحة الزائر ورضاه من جهة، ويحقق اهم شروط الاستثمار من جهة اخرى، ولذلك الموضوع اعتبارات خاصة أهمها:

- توفير إمكانية استمتاع السائح بسهولة وتعرفه على معالم المنطقة المتاحة له بشكل مناسب.
- التأكد من تطبيق قواعد وتعليمات طاقة استيعاب الموقع بهدف راحة الزوار وسلامة الموقع.
- التأكد من أن استخدامات الزائر لا تسبب مشاكل بيئية.
- إتاحة الفرصة للسكان المحليين للزيارة في إطار نظام الاستخدام بتكلفة مناسبة لهم.
- تعليمات خاصة للمواقع الحساسة تتضمن حدوداً مناسبة لاستخداماتها.
- توزيع المعالم السياحية التي تشملها الزيارة في أنحاء المنطقة بشكل لا يتمركز الزحام في مكان واحد.
- إعداد برامج زيارة الموقع وتحديد خط سير الجولة داخله بشكل واضح للزوار وملزم أحياناً.
- إذا كان المكان أو الشيء يتضرر من استخدامات السياح، فيمكن صنع نموذج مطابق له ليراه السائح مع الشرح الكافي عنه، وبيان سبب عدم عرض الأصل، ويبقى الأصل للزيارات العلمية أو المسموح بها وفق شروط خاصة.
- إذا كان استخدام السياح يقتضي الوقوف في صف أو رتل، لأن الكثافة في الموسم تجعل استخدامات الزوار للموقع متجاوزة لحدود طاقة الاستيعاب، وتسبب خللاً في الاستثمار.

- الإشراف المستمر على جميع مكونات وأنشطة الموقع ضروري لمواجهة ومعالجة أية مشاكل يمكن حدوثها من البداية قبل أن تستفحل ويكون علاجها مكلفاً أو حتى متعذراً.

وأخيراً على السلطة المحلية أو إدارة الموقع إجراء مسوح خاصة دورياً لاستقصاء آراء السياح والزوار وانطباعاتهم ومستوى رضاهم وأية ملاحظات أو شكاوى يطرحونها لكي تتم معالجتها وتطوير الموقع والعمل بما يناسب.

أسئلة تطرح في مجال تخطيط منطقتك:

1. ما هي برأيك سياسة التنمية المعتمدة لمنطقتك وخاصة المتعلقة بـ: نوع ومستوى التنمية السياحية – مواقع تطوير السياحة – التطوير للسياحة المحلية – ضوابط حماية البيئة – دور المجتمع المحلي -أية عوامل أخرى؟
2. كيف ستطبق أسس التخطيط الشاملة لأنحاء المنطقة مثل: نقاط الدخول – مراحل التنفيذ – نوع التوظيف لأقسام المنطقة؟
3. هل هناك إمكانية لتخطيط خط مسير الزيارات وتحديد نقاط التوقف خلالها؟
4. هل هناك إمكانية لتطوير منتجعات في منطقتك؟ إذا كان ذلك، ما نوعها ومستواها؟ وهل تستطيع اختيار مواقع مناسبة تتوافق مع التقسيم الوظيفي للمنطقة؟ وهل تستطيع تحقيق مقتضيات التكامل مع مكونات المنطقة؟ إذا كانت هناك إمكانية لتطوير سياحة المدن بمنطقتك، ما نوع التحسينات للموارد والتسهيلات؟ ففي المدن توجد خصائص ومستويات خاصة لظواهر السياحة.

5. إذا كانت هناك إمكانية لتطوير السياحة البيئية بمنطقتك، ما هي الأسس والقواعد التي تطبقها لتضمن المحافظة عليها وعلى الفوائد للسكان المحليين منها؟
6. ما هي أنواع الاهتمامات السياحية الخاصة التي تعتقد أنها ممكنة في منطقتك؟
7. ما هي الأنواع الأخرى من السياحة التي يمكن تطويرها في منطقتك؟ وما هي الأساليب المناسبة لإعدادها وترويجها مثل: سياحة القرية - السياحة الريفية - سياحة الأنهر والقنوات - جولات السفن - اليخوت - نزهات المشي - السكة الحديد - الإقامة - الجذور والحنين للوطن - السياحة الدينية - سياحة الشباب - الرياضة - الاستجمام - الاصطياف ...
8. إذا كان في منطقتك مورد ذا صفة طبيعية، ما هي التوصيات التي ستتخذها في مجال استخدامات الزائر؟ هل تطبق ما جاء في هذا الفصل؟ وكيف يمكن تطويرها؟
9. إذا كان في منطقتك موارد ثقافية أو تراثية، ما هي التوصيات التي ستتخذها في مجال استخدامات الزائر؟ هل تطبق ما جاء في هذا الفصل؟ وكيف يمكن تطويرها؟
10. ما هي أنسب الطرق لترويج الموارد السياحية لمنطقتك؟
11. إذا كان وجدت منطقتك مهن يدوية أو هناك إمكانية لإيجادها وتطويرها، ما هو البرنامج المناسب لإنشائها وإبرازها ضمن العرض السياحي للزوار؟
12. إذا أمكن أن تقدم في منطقتك فنون شعبية مثل الرق والموسيقى المحلية وصور التعبير الفلكلوري.. كيف يمكن تقديمها بشكل مناسب للزوار؟

13. كيف يمكن تأمين تسهيلات التسوق للزوار والسياح في منطقتك ؟
14. هل هناك حاجة وإمكانية لإقامة مقر مؤتمرات أو مراكز اجتماعات ضمن منطقتك ؟
15. سياحة الألعاب (كازينو الميسر) هل هي ممكنة أو منوعة في منطقتك؟
16. هل لدى منطقتك إمكانيات لتطوير المتنزهات النوعية ؟ ما هو الممكن والمناسب منها ؟
17. هل توجد في منطقتك موارد أو مواقع حساسة تجاه استخدامات السياح أو تتضرر منها؟
18. كيف سيكون برنامجك لإطلاع السياح عليها أو على نماذج تصورها؟

5

الفصل الخامس

تنفيذ خطة التنمية

الفصل الخامس

تنفيذ خطة التنمية

تنفيذ السياسات والخطط السياحية هي مسؤولية الحكومة والقطاع الخاص، فالقطاع العام مسؤول عن السياسة والتخطيط والبحوث، وتأمين البنية التحتية، وتطوير بعض الموارد السياحية وإعداد معايير التسهيلات والخدمات، ووضع وإدارة استخدامات الأراضي وضوابط الحماية البيئية وضع المستويات اللازمة، ووضع التخصصات للتأهيل والتدريب السياحي، وتأمين الصحة والسلامة العامة وبعض وظائف التسويق، والقطاع الخاص مسؤول عن تطوير المبيت والجولات والرحلات وعمليات السفر والتسويق، وهو يمثل المؤسسات التجارية في السياحة، كما تساهم كذلك في تنفيذ بعض مرافق البنية التحتية في مواقعها وبعض الأمور المتعلقة بالموارد السياحية في المنطقة، وفي المناطق السياحية المطورة حديثاً يجب أن يكون للحكومة دور قوي في التنسيق والتكامل في عملية التنمية السياحية، فالتوجيهات السياسية للتنمية السياحية تركز على تطبيق أسس الاستثمار بشكل رئيسي، كما أن للمنظمات غير الحكومية دوراً هاماً في التحريض على مراعاة قواعد البيئة والمساهمة أحياناً فيها.

يكون تنفيذ الخطة وفق أسلوب يناسب المنطقة وخصائصها، ويتوزع ذلك على مراحل مناسبة لمستوى وحجم التنمية المستهدفة، وتحدد في تلك المراحل الأعمال الواجب تنفيذها على شكل " برنامج تنفيذي زمني ومالي

ومادي " يتم وضعه واعتماده وتنفيذه من هيئة مشتركة تضم القطاع العام والخاص، وفق تشريعات ونظم سياحية تتضمن استخدامات الأرض وتوظيفاتها، وضوابط حماية البيئة ومعايير السلامة، وبدائل احتياطية لمواجهة المتغيرات المحتملة أثناء التنفيذ، كما تشمل تحديد مصادر التمويل من القطاع العام أو الخاص، كما يجب دمج الجماعات المحلية في التخطيط وبرامج وأسلوب التنفيذ بشكل يشجعها على المساهمة والفعالية في تطوير منطقتهم التي ستعود عليهم بالفائدة والعوائد.

إعداد القوى العاملة في ميادين العمل السياحي، ونشاط الترويج والتسويق يجب أن يكون ضمن برنامج التنفيذ.

الدور المناسب للقطاع العام والقطاع الخاص في تنفيذ الخطة:

مسؤولية تطوير السياحة تقع على القطاعين معاً، ويجب تحديد دور كل طرف في الخطة وبرامج تنفيذها، في لعديد من البلدان يترك للقطاع الخاص الدور القيادي في معظم مجالات التنمية والعمل المباشر بالتنمية، لكن في المناطق النامية سياحياً يكون للدولة دور قيادي في مرحلة المباشرة بالتنمية، وبشكل عام يجب النظر لدور الدولة في السياحة بأنه دور دعم وتسهيل وتنظيم وخاصة في مجالات رسم السياسة السياحية المستهدفة والمبادرة بالتخطيط العام، وتنفيذ الدراسات والأبحاث السياحية، وتأمين البنية التحتية الأساسية، وتطوير بعض الموارد السياحية ووضع وإدارة مقاييس ومستويات التسهيلات السياحية وضوابط استخدامات الأرض وتعليمات حماية البيئة، ومنح تسهيلات وحوافز لتشجيع القطاع الخاص على الاستثمار في السياحة والمساهمة في رأسمال وأعمال القطاع المشترك، وحدود دور الدولة تبقى في إطار تحقيق أسس السياحة الاستثمارية، ودور الجماعات المحلية ينطلق من أن التنمية تتم لصالحهم ولتطوير منطقتهم.

ويتحقق التعاون والتكامل بين تلك الأدوار من خلال تكوين جهاز مشترك وآلية تنظيمية لوضع أهداف ومرتكزات الخطة المحلية وتنفيذها، ويكون ذلك الجهاز على شكل مجلس استشاري أو لجنة تضم ممثلين عن جميع الجهات المعنية، يناقش الأمور المتعلقة بالسياحة، وخاصة تلك التي تتعلق بالمحافظة على المعالم الطبيعية والبيئية والموارد الأثرية والتاريخية والثقافة المحلية.

أساليب تنفيذ الخطة:

تنفيذ الخطط السياحية يكون في إطار الأهداف المحددة، وذلك من خلال أعمال يتم تحديدها لتنفيذها خلال فترة زمنية معينة وفق توجيهات واعتبارات أهمها:

- اعتماد السياسة السياحية والخطة في صيغة قانونية، وبذلك تعتبر المستند الرسمي للتنمية السياحية في المنطقة، وتكتسب قوة القانون من حيث الالتزام والمسؤوليات.
- توزيع الخطة لمراحل زمنية مناسبة، وتكون غالباً لفترات تكون لخمس سنوات، كما يتم توزيع الخطة الخمسية الأولى لمهام ومشاريع سنوية في برنامج تنفيذ زمني ومادي ومالي.
- تشكيل جهاز فعال مشترك يضم ممثلي الدولة والقطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية للمساهمة في المهام كلٌ فيما يخصه.
- إصدار وتعميم تشريعات وتوجهات التنمية السياحية التي تتعلق بمعايير مستويات التسهيلات والخدمات السياحية واستخدامات الأراضي وتوظيفاتها، وقواعد حماية البيئة وإجراءات السلامة والتعليمات الصحية وخدمات السائح ....

- برمجـة الجـولات السـياحية وخـط سـيرها، ونقـاط التوقـف والاسـتراحة في المواقع المناسبة التي تتيح للسائح مشاهدة الطبيعة ومعالم المنطقـة.تـأمين التمويل اللازم لمشاريع البنية التحتية ودعم المشاريع المكملـة للسـياحة في المنطقة.
- تشجيع الاستثمار السـياحي، وبمزايـا خاصـة وفـق سياسـة الدولـة في مجـال التنمية المحلية للسياحة، وخاصة في المناطق النامية سـياحياً أو المسـتهدفة للتنمية.
- وضع وتنفيذ برامج تأهيل وتدريب سياحي متطورة وباختصاصات متوافقـة مع خصائص المنطقة واحتياجاتها من تلك الاختصاصات.
- دمـج الجماعـات المحليـة في وضـع بـرامج التنفيـذ للخطـة السـياحية، لأن دورهم في الأعمال التنفيذية هام، واقتناعهم بـأن ذلـك لصـالحهم يـدفعهم للمساهمة في نجاح البرامج التنفيذية.
- ترويج سياحي عام للمنطقـة وخـاص للمشـاريع الفرديـة أسـاسي للتسـويق السياحي الناجح باتجاهها.
- الإدارة المستمرة والإشراف الفعال أساس نجاح الخطة وتنفيذها.

برمجة التنمية السياحية:

يتم التنفيـذ وفـق نهـج عـام يـتم فيـه وضـع برنـامج عمـل يتضـمن تحديـداً للمشاريع والأعمال والمواعيد، كما يتضمن التكاليف التقديرية الجهات المسؤولة عن التنفيذ والمتابعة، وتكون تلك البرامج سنوية بشكل عام في إطار خمسي.

التقسيم الوظيفي للأرض:

عنصر رئيسي في تحديد استخدامات الأرض وتوظيف أقسامها لأغراض

محددة مثل بناء منتجع أو تسهيلات سياحية أو مواقع موارد سياحية مع خدماتها، أو منشآت سياحية حضرية أو مواقع نزهة وسياحة شعبية ... وتوضع لذلك ضوابط تتضمن غالباً مستويات للتنمية مثل الكثافة وحدود ارتفاع البناء والأبعاد عن المعالم الأخرى، كما أن تقسيم الأرض يشمل تعليمات وتوجيهات حول التنمية في المناطق المجاورة لكي تتوافق مع الوضع السياحي في الموقع المخطط، وهذا النهج بتخصيص وظيفي للأرض يستخدم لجميع الأراضي وليس للسياحة فقط، ولكنه في السياحة له بعض الخصائص التي تتعلق بطبيعة العمل السياحي في تلك الأراضي وأهمها:

إدارة تخطيط الموقع وقواعد تصميم مكوناته الطبيعية والتراثية:

يتم وضع واعتماد أسس التخطيط وقواعد التصميم لمنطقة سياحية مثل المنتجع أو المركز الأثري، أو الموقع التاريخي من قبل مجلس أو لجنة تشكل لهذا الغرض، وهذا الجهاز يجب أن يدرس ويوفق جميع مشاريع التنمية المعروضة مع معايير التصميم المعتمدة، وعلى الفنيين والمصممين أن يتفهموا تلك الأسس والقواعد وينفذوها في أعمالهم والمشاريع التي يعدونها، وذلك بهدف أن يكون المشروع مطابق قدر الإمكان للخصائص الطبيعية للأرض من جهة وللطابع المحلي والشروط البيئية وطراز العمارة المحلية من جهة أخرى.

ضوابط خاصة:

تتعلق الضوابط الخاصة بالنوعية والجودة للمشروع السياحي من حيث توفير الشروط المرتبطة بالصحة والسلامة والبنية التحتية ونماذج الأبنية، وتنفيذ قواعد المستوى المخطط، وتكون تلك الضوابط من مقتضيات الترخيص وخاصة الفنادق وأنواع وسائل المبيت والمطاعم ومكاتب السياحة

والسفر والأدلاء، فللفنادق عادةً توضع قواعد تضيف لكل مستوى فيها، وكذلك المنشآت السياحية الأخرى والمكملة، كما توضع ضوابط خاصة ضرورية لأنشطة المشروع حسب الحاجة مثل توفير عوامل السلامة لآليات السياح وقواربهم وأشيائهم الخاصة وتعليمات حول الأنشطة المقيدة أو الممنوعة فيه.

برمجة الجولات:

يرتبط تحديد خد سير الجولات في الموقع على النشاط الرئيسي للمشروع ومكونات الموقع الطبيعية، وعلى شبكة المواصلات المخططة بحيث يستطيع الزائر تحقيق اهتماماته والقيام بأنشطته بسهولة، وأن تكون جولته كاملة وتضم المواقع المستهدفة من قبله بصورة مفيدة وممتعة، ويجب أن تتوضع على الطريق نقاط توقف تتضمن استراحة وخدمات بسيطة مثل مطعم واستعلامات ومغاسل ..، وكلما كانت الجولة غنية بالعروض والأنشطة والمشاهد طالت فترة الزائر وازداد إنفاقه، وفي بعض المناطق الواسعة قد تتضمن جولة الزائر بالإضافة إلى الحافلة والتاكسي القيام بالمشي أو ركوب الحيوانات أو القارب في البحيرة والنهر أو استخدام القطار، وحتى خلال الرحلة عبر النهر قد يتوقف السائح لزيارة قرية، أو قد تكون هناك رحلات محلية بالطائرة الصغيرة أو الحوامة إلى مواقع معينة (جزيرة - مركز طريقه وعرة ..) ويراعى في جميع الحالات استخدام تلك الوسائل تجنب التلوث للبيئة أو الضجيج.

برمجة تنفيذ المشروع:

وضع برنامج زمني لتنفيذ المشروع عمل دقيق وهام يشترك فيه الفنيون والاقتصاديون والإداريون، واختصاصات أخرى لكل منها دور في وضعه

وتقديمه لاعتماده واعتباره أساساً لمنهاج التنفيذ،ويرتبط إعداد البرنامج بتحليل نتائج الدراسات الأولية لمختلف العناصر التي يقتضيها إعداد البرنامج بتحليل نتائج الدراسات والتشريعات والقواعد المتعلقة بكل بند في مكونات المشروع، بحيث تتوفر الأسس السليمة التي يجب التقيد بها في عملية إعداد برنامج التنفيذ.

نموذج برنامج تنمية لمنتجع سياحي

النشاط	سنة أولى	سنة ثنية	سنة ثالثة	سنة رابعة	سنة خامسة
تخطيط المنتجع					
خطة أولية للأرض					
رأي الشعب					
تحليل الجدوى					
خطة نهائية للأرض					
خطة البنية التحتية					
معايير البيئة					
رأي الشعب					
تطوير البنية التحتية					
التصميم النهائي					
تطوير الموقع وحوله					
الطرق					
الماء والكهرباء					
معالجة الصرف					
نظام الري					
الاتصالات					
معالجة النفايات					

النشاط	سنة أولى	سنة ثنية	سنة ثالثة	سنة رابعة	سنة خامسة
تخطيط عام للموقع					
تصميم نهائي					
مشروع الزرع					
تركيب وصيانة					
ملاعب الغولف					
تخطيط الموقع					
تخطيط التادي					
مرحلة تطوير 1					
مرحلة تطوير 2					بعد 5 سنوات
المبيت					
فندق 1: تصميم					
رأي عام					
بناء					
فندق 2: تصميم					
رأي عام					
بناء					
فندق 3: تصميم					
رأي عام					
بناء					
توابع: تصميم					
رأي عام					
بناء 1					
بناء 2					بعد 5 سنوات

النشاط	سنة أولى	سنة ثنية	سنة ثالثة	سنة رابعة	سنة خامسة
تسهيلات أخرى					
مركز: تصميم					
رأي عام					
بناء 1					
بناء 2					بعد 5 سنوات
شاطئ: تصميم					
رأي عام					
تطوير					
مركز أثري: تصميم					
رأي عام					
صيانة					
نادي تنس: تصميم					
بناء					
قوارب نفاثة: تصميم					
بناء					
إسكان العاملين					
أرض وبنية تحتية					
رأي عام					
تصميم					
رأي عام					
بناء 1					
بناء 2					
افتتاح المنتجع					بعد 5 سنوات

ملاحظة: هذا البرنامج البسيط يفترض أن المنتجع قد تم اختياره واعتماده والتحاليل الفتية أجريت، والأرض جاهزة، أو فيها يدخل عنصر شراء الأرض، والخيارات عائدة للرأي العام منذ مرحلة استخدامات الأرض وفي بقية المراحل.

كل بند في ذلك البرنامج له برنامج تفصيلي للإجراءات والأعمال المرتبطة به بشكل يضمن سير تنفيذ البرنامج دون عائق أو خلل، والمشاريع التجارية يتولاها القطاع الخاص، وتتطلب غالباً استثمارات ضخمة في الأبنية وخاصة في البنية التحتية، ثم إن العوائد من المشروع قد تستغرق عدة سنوات حتى تبدأ بالتدفق، وهي تحتاج إلى إدارة خبيرة مؤهلة، ولهذا فإن القطاع العام أحياناً يساهم في المشروع في إطار قطاع مشترك، ويكون دوره بتخصيص الأرض وتنفيذ البنية التحتية، وتخطيط الموقع وبعض الأعمال غير التجارية في المشروع، كما قد تلجأ الإدارة إلى التعاقد على تأجير محلات الأنشطة التجارية قبل أو أثناء مرحلة الإنشاء بهدف الحصول على قسم من السيولة اللازمة للتمويل.

تمويل التنمية السياحية:

التمويل هو من عوامل الإنتاج الأساسية لأي صناعة أو عمل، وبشكل خاص للتنمية السياحية، وهو يلزم لرصد الاعتمادات المطلوبة في المجالات التالية:

- **اعتمادات للتخطيط والإدارة:** لتمويل التخطيط السياحي العام على المستوى المحلي مثل الخطط اللازمة لاستخدامات الأرض وتنفيذ المعايير المتعلقة بالبيئة والخطط المتعلقة بالموارد الطبيعية مثل الحدائق الوطنية والمواقع التاريخية والمراكز الأثرية، وتلك المهام تقع على الحكومة، لكن الدراسات التفصيلية لتنفيذها ولتطوير مواقع

التنمية المستهدفة فيها ودراسات الجدوى الاقتصادية تكون من مسؤولية القطاع الخاص، فمثلاً في حالة منتجع سياحي كبير لا بد من مساهمة القطاع العام والقطاع الخاص كلٌ فيما يخصه، فالحكومة تضع المقاييس والمعايير لمكونات الخطة، وتتولى تمويل مكتب الاستعلامات، وتمول بعض أنشطة التسويق (مثل الترويج العام للمنطقة وسياسة التسويق وتسهيلات إجراءات السفر ..) لكن المنشآت السياحية تدعم الحكومة بدفع الضرائب التي تفرض على إنفاقات السائح، وفي بعض البلدان يتم إنشاء صندوق مشترك للترويج يساهم به القطاع العام والجهات التي تستفيد من الحركة السياحية والإنفاق السياحي.

- **اعتمادات لتطوير البنية التحتية:** معظم أعمال البنية التحتية تمول من قبل الحكومة، وأحياناً من قبل الشركات المستفيدة منها، وفي معظم الحالات تفرض رسوم على الجهات المستفيدة لتغطيتها أو تغطية أعمال التنفيذ على الأقل، وتلك البنية التحتية تخدم احتياجات التنمية العامة للمنطقة، ومع ذلك يبقى تمويل الأقسام داخل المشروع من قبل المشروع نفسه.
- **اعتمادات لتمويل الموارد السياحية الرئيسية:** الموارد السياحية الوطنية والإقليمية والمحلية ذات الخصائص الطبيعية أو التاريخية، والمتاحف والمراكز الثقافية وبعض أنواع الموارد الأخرى تمول على الأقل، وتلك المعالم هي التي تجتذب السائح لزيارة المنطقة وانفاقه المال في المنشآت التجارية والأنشطة المحلية، وتلك المنشآت تفيد كذلك السكان المحليين، ولذلك كانت المساهمة بالرسوم لدعم موارد الدولة والسلطة المحلية وقيامها بتلك المهام، أما المنشآت التي تقدم خدمات

نوعية للزوار وللسياح لقاء المال، فإنها تمول غالباً من قبل القطاع الخاص لأنها مرافق تجارية هدفها الربح أصلاً.

- **تمويل الفنادق والمنشآت التجارية ومرافق الخدمات السياحية:** القطاع الخاص هو الممول الأساسي لإنشاء الفنادق والمنشآت التجارية السياحية، وهذا هو الشائع في جميع البلدان، كما أن الترويج للسلع والخدمات لتلك المشاريع يكون من قبل مالكيها، ويمكن أن تكون الحكومة هي المبادرة بتنمية بعض المناطق سياحياً حتى يقتنع المستثمرون بجدوى توظيف أموالهم فيها، أو تلجأ الحكومة إلى إحداث القطاع المشترك لإنشاء شركات أو مشاريع سياحية معينة، ومعظم الحكومات تصدر تشريعات سياحية تتضمن حوافز وتسهيلات خاصة سواء للأموال المستثمرة أو للمشروع السياحي ذاته وفق سياستها العامة في مجال الاستثمار، ومعظم تلك الحوافز تكون مخصصة للمراحل الأولى من تنفيذ المشروع، وذلك لتشجيع ودعم المستثمرين من القطاع الخاص، وغالباً ما تكون الحوافز شاملة للقطاع السياحي وطنياً وإقليمياً، وتكون إطاراً للمستوى المحلي حيث يمكن منح تسهيلات إضافية من قبل السلطات المحلية، وبشكل عام تتضمن الحوافز الاستثمارية المجالات التالية:
- تقديم الأرض اللازمة للمشروع بتكلفة معتدلة أو مجاناً بهدف التنمية وإنشاء التسهيلات السياحية، وذلك في المناطق التي يصعب على القطاع الخاص الحصول عليها، أو أن تكون المنطقة مستهدفة من قبل الدولة للتنمية السياحية، وبهذا تكون الأرض وسيلة وحافز استثمار.
- تقديم البنية التحتية خارج الموقع للمشروع وهو ما تنفذه الحكومات غالباً.

- تقديم جزء من البنية التحتية داخل الموقع على أن تغطي الرسوم أو بدلات إيجارات المحلات التجارية في المشروع كل أو جزءاً من التكاليف.
- إعفاء كلي أو جزئي من الرسوم الجمركية على المستوردات المستخدمة في مراحل التنفيذ الأولى، وتلك الإعفاءات تقرر وتقدم من الحكومة المركزية وليس من السلطة المحلية.
- إعفاء كلي أو جزئي من الضرائب على الأرباح من دخل المشروع خلال فترة معينة من بدء الاستثمار، وهي فترة راحة ضريبية، وتلك الإعفاءات تقرر وتقدم من الحكومة المركزية وليس من السلطة المحلية.
- إعفاء كلي أو جزئي من ضرائب الملكية المحلية لفترة معينة من السنين.
- تقديم قروض تنمية بمعدلات فائدة منخفضة وفترة راحة، أو تقديم ضمانات حكومية للاستقراض من مؤسسات خاصة.
- تقديم منح لدعم التنمية بنسبة معينة من حجم الاستثمار أو منح لتدريب كوادر العمل اللازمة.

أنواع أخرى من التسهيلات والحوافز تتعلق بظروف معينة تساعد فيها الدولة المستثمر، وخاصة عندما تكون إمكانيات الحكومة والقطاع الخاص محدودة في مجال تأمين التمويل والخبرة للتنمية السياحية، فقد تساعد الحكومة المستثمرين بالضمانات للحصول على التمويل الخارجي فنياً في مجال التخطيط السياحي أو التدريب أو القيام ببعض الأنشطة والمساعدات الفنية أو المساهمة بالأعمال التنفيذية، وأهم تلك المصادر الخارجية:

- مجموعة البنك الدولي وضمنها هيئة التمويل الدولية التي تمول القطاع

الخاص والمشاريع التجارية أو تضمن الاستثمارات الأجنبية في الدول النامية.

- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي للدعم الفني والتدريب من خلال المنظمة العالمية للسياحة كجهاز تنفيذي للبرنامج.
- الاتحاد الأوروبي للمساعدة الفنية والتدريب.
- المصارف الإقليمية للتنمية مثل البنك الدولي الأمريكي للتنمية، وبنك التنمية الآسيوي، وبنك التنمية الأفريقي، لتمويل بناء المشاريع التجارية مثل الفنادق.
- مصادرالتمويل الثنائية من بلد يعتمد سياسة تشجيع السياحة في البلاد الأخرى.
- منظمات غير حكومية أو وكالات مانحة، بعضها صغير مرتبط بجماعات تشجع السياحة.
- وكالات استثمارية دولية لتوظيف أموال المستثمرين في مشاريع ومنها السياحة.

تنمية الموارد البشرية لأجل السياحة:

إعداد الأشخاص المؤهلين للعمل في جميع الميادين عنصر أساسي لنجاح العملية السياحية، فالكوادر المؤهلة تكفل للمشروع تحقيق مستويات النوعية والجودة في الخدمات التي يطلبها السائح ويدفع المال للحصول عليها، وللدولة دور هام في تخطيط التأهيل والتدريب في القطاع السياحي، إنما على السلطة المحلية السعي لتأمين كوادر العمل للسياحة في المنطقة من أبنائها قدر الإمكان، وعملية تطوير القوة العاملة تقتضي إجراءات مترابطة أهمها:

- إجراء مسح وتقييم لأوضاع القوة العاملة والتحري عن الصعوبات، ثم تحديد الاحتياجات ومصادر تلبيتها، وتحديد الوظائف التي تتطلب مهارات خاصة وإعداداً خاصاً.
- برمجة الاحتياجات ومراحل الإعداد حسب العدد والاختصاص.
- إعداد البرامج التدريبية والمناهج الحديثة وأساليب وطرق التأهيل والتدريب المناسبة لخصائص السياحة في المنطقة.

والأعمال والوظائف في قطاع السياحة عديدة ومتنوعة، وكلها تتكامل لتحديد مستوى وجودة المنتج السياحي، وأهم تلك الأعمال:

- أعمال الفنادق والمطاعم والإدارة التي تشمل كل ما يتعلق بالمبيت والإقامة مثل المكتب الأمامي – الاستقبال – ترتيب الغرف – البار والمطعم والمطبخ – الصيانة – العلاقات العامة – شؤون العاملين – التدريب .. الخ.
- الأعمال المتعلقة بالتسويق السياحي مثل إجراءات السفر والعلاقات والحجوزات والتذاكر – برمجة الجولات – قيادة الرحلات وسائقي الآليات ... الخ.
- الأعمال الفنية في الإدارة الحكومية للسياحة في مجالات: التخطيط – التنمية – التسويق – تطبيق معايير الصناعة السياحية – الإحصاء والبحوث – التشريعات السياحية – رعاية الأنشطة والتعاون مع الجهات المعنية مثل الصناعات المحلية والمهن اليدوية – التسليات – الرياضة ....إلخ.

والتأهيل والتدريب هو ضروري لتوفير المهارات الأساسية وخاصة للمراكز القيادية في مجال الإشراف والتوجيه، وهناك أنواع من التدريب الخاص لبعض المهام المرتبطة بالسفر والسياحة مثل الجمارك والأمن العام والسائقين وموظفي مكاتب الاستعلامات ... الخ.

فيما يلي نموذج لجدول تخطيط التنمية الموارد البشرية في السياحة:

الوظائف الرئيسية – ويحدد لكل منها:

الاستخدام الحالي – المراكز الشاغرة – برمجة الاحتياجات لـ 5-10 سنوات – عامل التسرب – مجموع الاحتياجات من القوة البشرية

تصنيف الوظائف - الفندق والإقامة	
الإدارة	المدير – مساعد المدير - مدير التسويق - رئيس المحاسبة - مساعد محاسب سكرتاريا
الواجهة الأمامية/ الاستقبال	مدير الواجهة الأمامية - موظف استقبال - مساعد استقبال - موظف حجز - أمين صندوق - عامل مقسم - حمال أمتعة.
تدبير غرف وغسيل	رئيس قسم التدبير – مساعد - مرتبة غرف - مستودع البياضات - رئيس قسم الغسيل -عامل غسيل.
المطعم والبار	مدير مطعم - رئيس بار - مساعد مدير مطعم - رئيس عمال المطعم - ساقي البار - مساعد عامل مطعم - محاسب.
المطبخ	رئيس تنفيذي - مساعد رئيس – طباخ - مساعد طباخ.
الصيانة	مهندس معماري للصيانة – بستاني - منظف.
وظائف أخرى	قد يكون لها احتياج في مجالات: قسم الملابس – الترفيه – حلاق – استجمام – الأمن –الأمانات....
أعمال السفر والجولات	مدير وكالة - رئيس قسم التذاكر - مدير البرامج السياحية - مدير المبيعات - موظف التذاكر – قائد رحلات – دليل سياحي – محاسب – سائق.
إدارة سياحية	مدير سياحة – رئيس التسويق – رئيس التخطيط والتنمية – مختص ترويج وتسويق – موظف علاقات عامة – أخصائي تخطيط سياحي – إحصائي سياحي – أخصائي معايير – موظف استعلامات سياحية.

ويقتضي التدريب كذلك تنظيم دورات قصيرة مكثفة للقائمين على رأس العمل داخل أو خارج المنطقة أو البلد سواء أكان ذلك في الفندق بشكل دوري، أم في مؤسسات تعليمية وتدريبية مهنية عامة، أم في برامج خاصة في الكليات الجامعية أم في جولات اطلاعية. وغالباً ما تقوم الفنادق الدولية الكبيرة بتدريب الكوادر التي سوف تستخدمها بأسلوب التدريب في المنزل، لكن ذلك الأسلوب لن يكون فعالاً في تلبية الاحتياجات لافتقاده للتدريب العملي، والشائع في هذا المجال هو إحداث مركز أو معهد تأهيل وتدريب سياحي وفندقي في المنطقة السياحية باختصاصات متوافقة مع حاجتها، وهذا يحتاج بالطبع لاستثمارات للأبنية النموذجية والتجهيزات والمعدات اللازمة، وكوادر من المدربين والمختصين وأحياناً لدعم خارجي، وعلى كل منطقة تحتاج لتدريب كوادر للسياحة أن تحدد الاختصاصات المناسبة لها كأساس لتحديد احتياجاتها من مستويات ومناهج التدريب وكوادر المدربين، ولئن كانت السلطات المحلية تشجع أبناء المنطقة ليلتحقوا بدورات التدريب، وتستهدف قواعد التنمية الاستثمارية للسياحة، فإن المناسب لها أن تحدث معهداً خاصاً أو فرعاً في المدرسة الفنية أو الصناعية لديها متخصص بالمهن الفندقية وعلوم الإدارة السياحية حسب احتياجاتها وأوضاعها.

دمج الجماعات المحلية في التنمية السياحية:

عندما يشارك السكان المحليون في تخطيط وتنفيذ التنمية السياحية بمنطقتهم، فإنهم يشكلون عنصراً داعماً للسياحة، ومهتماً بالموارد السياحية في تلك المنطقة، وبتشغيل أبناء المنطقة سوف يزداد دخلهم وتتحسن ظروفهم المعيشية، هذا إضافة إلى استفادة المنطقة من البنية التحتية والتسهيلات والخدمات العامة بدخول السياحة إلى المنطقة، لكن ذلك الدمج للسكان المحليين يحتاج إلى بعض الجهود في مجال الإرشاد حول كيفية مساهمته في

التنمية السياحية، وهنا تبرز الحاجة إلى إعداد برامج توعية سياحية (موصوفة في الفصل 7 لاحقاً) تستهدف السكان المحليين وتناسب أوضاعهم، وتبين لهم كيفية إبداء الرأي حول إعداد الخطة من قبل ممثليهم في اللجان وفرق العمل، كما يجب استمزاج رأي الوجهاء ورجال الدين بعد أن تبين قضايا وفوائد السياحة لمجتمعهم ومنطقتهم بحيث يستهدف الرأي بالإجماع بإقرار أهداف السياحة ودور المجتمع المحلي في مراحل التخطيط من الدراسة الأولية وحتى الخطة النهائية وبرنامج التنفيذ، وذلك بتنظيم اجتماعات دورية للتشاور والمناقشة لكل مرحلة تخطيطية.

أما بالنسبة لمجالات استفادة السكان المحليين من التنمية السياحية فيجب أن تكون محددة وواضحة ومعلنة وأهم مواضيع الاستفادة هي:

- إعطاء الأولوية لاستخدام أبناء المنطقة في المشاريع التي يقرر القيام بها في منطقتهم، وهذا يحتاج إلى إعداد برامج تأهيل وتدريب خاصة تناسب أوضاعهم، فقد يحتاج الأمر إلى تعليمهم القراءة والكتابة أو إجادة قليل من علم الحساب والرياضيات، أو القواعد الصحية أو لغة أجنبية وكل ما يلزم لتأهيلهم وتدريبهم للعمل في الفنادق ومختلف الأعمال السياحية، ويجب ألا يقتصر استخدامهم على الأعمال الدنيا لئلا يسبب هذا استياء لديهم.
- تشجيع المستثمرين المحليين على إقامة مشاريع صغيرة مكملة للسياحة بدعم فني وتسهيلات قروض عمل صغيرة تمكنهم من تأمين الموارد والدخل لهم وللمنطقة.
- تحسين البنية التحتية العامة في المنطقة مثل الطرق والماء والكهرباء والنظافة ضمن خطة تطوير البنية التحتية للسياحة، وهذا سيطور الوضع الحضاري للمنطقة.

- فرض رسوم على دخول المراكز النوعية والأثرية يستخدم جزء منها في تحسين التسهيلات والخدمات المحلية العامة كالمدارس والمراكز الصحية.
- ترويج منتجات السكان المحليين من المهن التقليدية إذا كانت موجودة وتنظيم أسلوب العرض والبيع للزوار والسياح بشكل مناسب، وهذا يقتضي بعض الجهد في مجال التدريب وتنفيذ ضوابط الجودة والنوعية في المنتجات.
- إذا كانت توجد في المنطقة ألوان فلكلورية متميزة مثل الرقص الشعبي والموسيقي وأساليب المعيشة والتعبير، يمكن تنظيمها وإعدادها للعرض على السياح بالتعاون مع السكان ودون الإخلال بأصالة الثقافة المحلية.
- إذا كانت المنطقة تملك إمكانيات خاصة تعتمد على قطاع الزراعة أو صيد السمك كمثال، فإنه يمكن استخدام المنتجات المحلية من قبل المشاريع السياحية بدل إحضارها من الخارج، لكن دون أن يكون ذلك على حساب استهلاك السكان أو ارتفاع أسعار المنتجات بالنسبة لهم، وهذا الأمر يستدعي تحسين النوعية والجودة، وشكل تقديم تلك المنتجات.
- تشجيع المستثمرين على استخدام مواد البناء المحلية والأثاث المحلي المناسب دون المساس بالبيئة الطبيعية للمنطقة.
- إحداث أنماط سياحية متاحة مثل سياحة القرية والسياحة البيئية إذا كانت ممكنة.

قد توجد في بعض المناطق مساحات من الأرض متروكة كموارد طبيعية يستخدمها السكان لإنتاج المحاصيل الزراعية وتربية الحيوان أو للحياة البرية، ويتوجب وضع برنامج لحمايتها لصالح السكان أو للتنوع الحيوي

والنباتي المتميز فيها، فالتعدي على المناطق المحمية بهدف البناء أو تغيير خصائصها أو استهداف المحميات من أجل صيد الحيوانات للحصول على اللحم وبيع أجزاء الحيوان (الفراء أو العاج أو الجلود...) هي مشكلة في أماكن عديدة، لكن السياحة قد تكون في تلك الأحوال وسيلة تؤمن البديل لذلك السلوك عن طريق فرص العمل والدخل للسكان بأكثر مما يحصلونه من اعتداءاتهم، إضافة إلى وجوب سن التشريعات والضوابط اللازمة لمنعهم، وتوعيتهم بأن تلك الموارد يمكن أن تستخدم في السياحة بتقاضي رسوم الزيارة والمشاهدة التي ستعود لمنطقتهم بالنتيجة، وقد نجحت تلك التجارب في شرق وجنوب أفريقيا بشكل خاص.

ويبقى السكان المحليون محور وهدف التنمية وشرطا لنجاحها في المنطقة.

التسويق والترويج السياحي المحلي:

الترويج والتسويق السياحي للمنطقة أو لمورد سياحي هو يحقق هدفين مترابطين:

الأول: هو الإعلام عن مزايا وخصائص ومكونات المنطقة أو المورد للسياح المحتملين، وإثارة الرغبة لديهم لزيارة تلك المنطقة.

الثاني: اتخاذ الإجراءات لتنفيذ تلك الزيارة بالشكل المناسب، وخطة التسويق للمنطقة يجب أن تتضمن رسائل ترويجية يتم إعدادها بالاستناد إلى نتائج دراسة وتحليل السوق (الفصل 3) التي تظهر العلاقة بين العرض والطلب (السياح والموارد)، ومن زاوية خصائص السياحة الاستثمارية يدخل عنصر الثقافة المحلية كموضوع يتم تحليله ضمن الدراسة والخطة، وكذلك عنصر طاقة الاستيعاب للموقع أو المورد السياحي لتحديد شرائح السياح المستهدفة، وحجم العدد المناسب كحد أقصى.

الخطوة الأولى في إعداد خطة التسويق هو تحديد الإستراتيجية والأهداف للتسويق للمنطقة في إطار السياسة التسويقية للبلد، ثم تتم بلورة تلك الأهداف إلى مؤشرات رقمية ترتبط بعوامل عديدة أهمها:

- الصورة العامة التي يجب إبرازها عن المنطقة ومكوناتها وخدماتها.
- الإجراءات التي يجب اتخاذها والقيود المرجوة في المنطقة.
- تنسيق مستوى التسويق وفق الموضوع المطروح مثل منتجع أو خدمة أو سلعة سياحية.
- أنواع ووسائل الترويج المستخدمة وموازنة الترويج.
- البرنامج الزمني والمالي والمادي لأعمال الترويج في الأسواق المستهدفة.

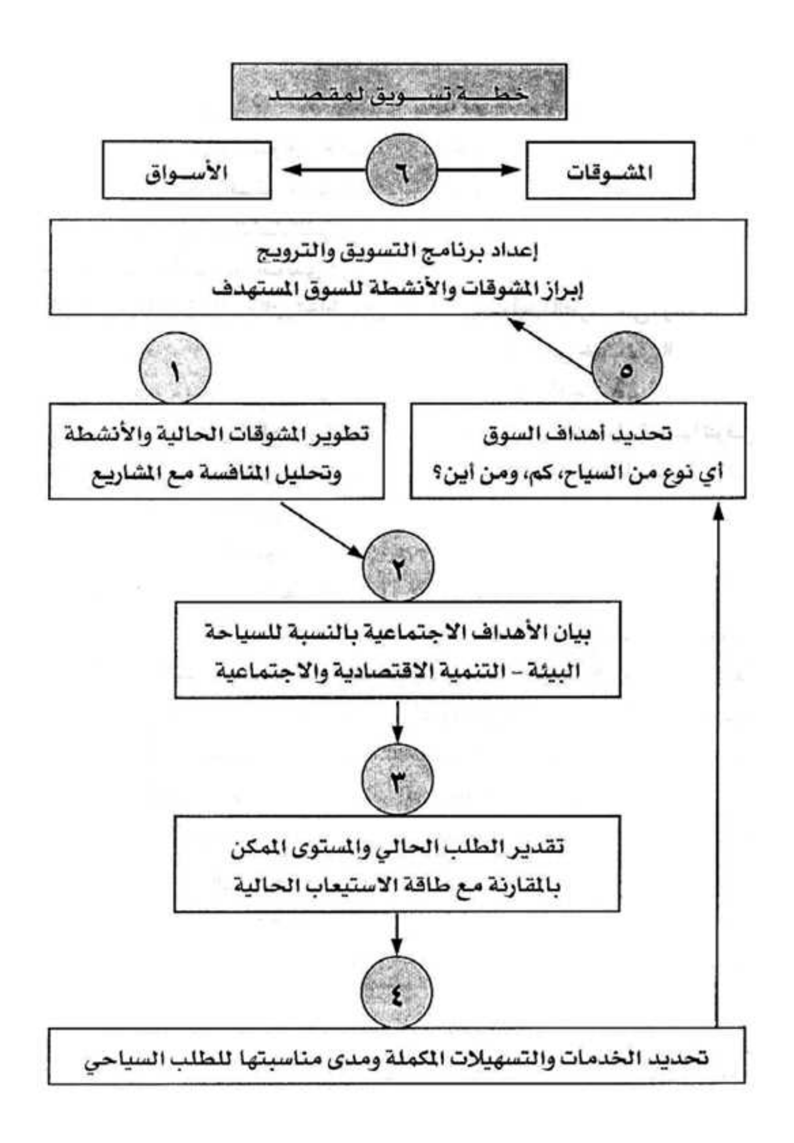
أهمية المركب التسويقي (المكان والتوزيع - الأسعار - المنتج - الترويج) تأتي من أنه يبدأ بتقديم خدمة معلومات قبل وبعد وصول السائح للمنطقة، وخاصة للذين لا يعرفون عنها شيئاً من قبل، ولهذا فمن الضروري تحديد الصورة العامة التي يمكن تقديم التوصيف للمنطقة في إطارها، ومبدئياً يقدم المورد السياحي الرئيسي وما يتبعه من تسهيلات وخدمات وأنشطة مكملة، ويكون الوصف واقعياً دون مبالغة (أجمل بلد في الدنيا - مهد الحضارات، جنة السياحة ..) حتى لا يصاب السائح بخيبة أمل عند وصوله، ويحمل إلى بلده انطباعاً سيئاً عما سمع ورأى، فمثلاً في الترويج عن منطقة طبيعية بكر غير مستغلة بعد قد يكون بعض الخطورة من اكتشافها من قبل السائح، وذلك يجب أن يتضمن الترويج شرح تلك الصعوبة، وكذلك الأمر عندما يوجد لدى السكان بعض العادات والتقاليد والطقوس التي يجب احترامها والتصرف بما يناسبها فيجب بيان ذلك للسائح، أما عندما يظهر من نتائج تحليل السوق وجود طلب على بعض الخصائص المتوفرة في المنطقة كمعالم

طبيعية يمكن أن تمارس فيها سياحة المغامرات والمخاطر أو ألوان السياحة البيئية فيجب الترويج لتلك الخصائص وإظهارها في رسائل الترويج في ذلك السوق، وبعبارة بسيطة تتم مخاطبة الأسواق السياحية وفق الاهتمامات الموجودة فيها إذا كانت متوفرة في المنطقة بالشكل القابل للاستخدام السياحي.

المواضيع التي تتضمنها خطة التسويق تتضمنها الخطوات التالية:

- تحليل الموارد والأنشطة السياحية الحالية التي يمكن تسويقها وتقييم المنافسة مع ما يماثلها في مواقع أخرى.
- توضيح مستوى للسياحة المحلية وأهداف الاستثمار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.
- تقدير مستوى الطلب وفق طاقة الاستيعاب بمؤشرات رقمية متوقعة.
- تقدير التسهيلات والخدمات والبنية التحتية اللازمة بما فيها طق الوصول للمنطقة.
- تحديد الأسواق المستهدفة في إطار العرض المتوفر والمخطط.
- تحديد شرائح السوق والأهداف المناسبة لكل شريحة.

وفيما يلي نموذج بسيط لعملية تخطيط التسويق لمنطقة:



تحديد الأهداف في الأسواق المتاحة يخضع لعدة اعتبارات بسبب ارتباطها بالموارد السياحية المتوفرة في المنطقة، ومدى توافق تلك الأهداف مع تطلعات المجتمع المحلي، فالمعلومات عن تلك الأسواق وخاصة توزيعها الجغرافي الذي يحدد بالتالي طرق المواصلات وأشكال السفر وتكاليفه للمنطقة

المقصد، وهو بالتالي عنصر يدخل في حسابات السائح عن اتخاذ القرار، وكذلك المعلومات عن الوضع الديموغرافي، وخصائص السلوك والعادات لدى شرائح السوق المستهدف يجب تحليلها والعرف عليها بهدف معرفة اللغة المناسبة التي تخاطب فيها كل شريحة، وأيضا التعرف على دوافع السفر في السوق، وأنماط السفر فيه (فردي – عائلي – مجموعات)، وحتى خصائص السياح في ذلك السوق (الاهتمامات – الأعمار – الوضع العائلي – مستويات الدخل – المهن...).

بالاعتماد على نتائج تحليل الأسواق ومعرفة المعلومات التفصيلية عنها تتوفر الأسس لتحديد أسلوب الترويج المناسب، والبرنامج التنفيذي المناسب لذلك السوق، ثم تأتي مسألة تحديد قنوات التوزيع ووسائطه ووسائله، وبالنسبة لوسائل الترويج فهي عديدة ومتنوعة في الشكل والمضمون والتقديم، وبشكل عام يتم استخدام الوسائل التالية:

- مواد ترويجية مقروءة (مطبوعات) مثل النشرات النوعية أو الجغرافية والملصقات الجدارية والخرائط وبطاقات البريد وكتب الدلالة...، وتوزع تلك المواد على الفعاليات السياحية وعلى السياح داخل وخارج البلد، وهذا الأسلوب شائع جدا وعريق، وحاليا دخل أسلوب إنشاء مواقع للترويج في شبكة الإنترنت تبث عن طريقها الرسائل الترويجية ليتلقاها من يرغب بالدخول إلى الموقع المعلن، والذي يجب على المروج تطوير تلك المعلومات دوريا وتعديلا لرسائل حسب المستجدات.
- مواد ترويجية مرئية خاصة تكون مخصصة للعرض مثل الشرائح (السلايد) وأفلام الفيديو وأية وسائل للعرض في الندوات والاجتماعات.
- رسائل الدعاية التي تنشر في الصحف والمجلات والإذاعة والتلفزيون وهي موجهة للعموم، وهي تحتاج إلى الخبرة في الإعداد، وتكون تكلفتها عالية، ولذلك تتم دراسة استخدامها بدقة.

- الاشتراك بالمعارض السياحية التجارية التي تنظم سنويا في أنحاء العالم، وإقامة معارض ولقاءات مع الفعاليات السياحية والتجارية لإقامة علاقات تسويقية مهنية، وهذا الأسلوب يتم عادة في المستوى الوطني أو الإقليمي، ويمكن للسلطة المحلية أن توفد ممثلا عنها للمشاركة في تلك المناسبات.
- تنظيم رحلات عمل وعلاقات عامة للترويج في الأسواق السياحية للاتصال بمكاتب السفر ومنظمي الرحلات، وتكون على شكل اجتماعات ثنائية أو ندوات عن البلد المروج، وقد تطور ذلك الأسلوب مع تطور نظم الاتصالات وأصبحت اللقاءات ممكنة عن طريق الإنترنت.
- استضافة رجال السياحة من العاملين في مكاتب السفر، وتنظيم الرحلات للإطلاع على الموارد والتسهيلات والخدمات السياحية في المنطقة، وهذا الأسلوب يكلف نسبيا، ويتطلب الدعم من قبل الفنادق والفعاليات السياحية في المنطقة للمساهمة بتقديم المبيت والمواصلات للضيوف.
- دعوة واستضافة الكتاب والصحفيين السياحيين والمصورين وناشري كتب الأدلة، ومعدي الأفلام السياحية لنشر مقالات ومعلومات في الصحف والمجلات ووسائل الإعلام الأخرى في بلدهم.
- الاشتراك والمساهمة بأعمال وأنشطة المنظمات الدولية والإقليمية السياحية، وهذا الأسلوب يتم على المستوى الوطني.

وأخيرا لا بد من إجراء عملية اختبار لعدة نماذج من الرسائل الترويجية كبدائل لمعرفة مدى تأثيرها على المتلقي، وذلك قبل تخصيص الاعتمادات لإنتاج تلك المواد، والكثير من الجهود غير المدروسة بعناية تضيع ولا تحقق نتائج، كما يجب متابعة نتائج تنفيذ الرسائل الترويجية وتقييمها لكي نعرف

أي رسالة أو وسيلة هي الأكثر فاعلية، وأيها تحتاج للتعديل أو الإلغاء، وغالبا ما يتم إجراء مسوح لاستقصاء آراء مختلف الفعاليات والسياح حول تلك المواد وفائدتها في الترويج.

والمناسب هو التنسيق مع الترويج الوطني للبلد، بالإضافة إلى إعداد رسائل ترويجية خاصة بالمنطقة، وخاصة بكل مورد أو خدمة أو نشاط فيها، وكلما كان موضوع الترويج أكثر تحديدا كانت المعلومات تفصيلية أوسع، فللخدمة مثلاً تذكر التكلفة والمكونات والمزايا ..، وفي بعض البلدان تكلف وكالة أو مؤسسة متخصصة بالترويج للقيام بالمهمة كلياً أو جزئياً، كما يتم في بعض البلدان إحداث هيئة مشتركة للترويج تضم جميع الجهات المعنية والمستفيدة من السياحة تدير صندوقاً للترويج وأنشطته وتساهم في تمويل موازنته.

6

الفصل السادس

تحقيق الاستثمار في السياحة

الفصل السادس

تحقيق الاستثمار في السياحة

يتطلب إدارة التأثيرات البيئية والاقتصادية والاجتماعية، ويكون ذلك بوضع المؤشرات البيئية الخاصة بالموقع ودعم النوعية والجودة للمنتج السياحي وفق متطلبات الأسواق السياحية، وتضمينها في عملية التخطيط والتنفيذ والإدارة، بهذا يتم الإقلال من التأثيرات السلبية المحتملة للسياحة، على أن تتم المراقبة المستمرة والمعالجة الفورية للمشاكل التي تنشأ والتأكد من المحافظة على مستويات الاستثمار للسياحة.

فهناك علاقة وثيقة بين السياحة والبيئة، والسياحة يمكن أن تؤثر سلبا أو إيجابا نتيجة نهج التخطيط وتنفيذ مراحل العملية التخطيطية، فالمؤشرات البيئية يجب أن تراعى وتطبق بدقة في جميع مجالات التخطيط للسياحة وخاصة النقل ونظم المرافق العامة واستخدامات الأرض وتخطيط المواقع بشكل مناسب، وتطبيق معايير التصميم والبناء بدقة وتحديد طاقة الاستيعاب واستخدامات السياح للموارد....

التأثيرات الاجتماعية للسياحة تنجم عن دخول عوامل خارجية متمثلة بالسياح وخصائصهم التي تختلف في بعضها عن خصائص المنطقة، وما يحدث من تفاعل واحتكاك للسياح مع المجتمع المحلي وخصائصه التقليدية، وبعض الظواهر المتناقضة قد تنشأ معها بعض المشاكل، لكن حلها ومعالجتها ممكنة، ويساعد في ذلك هو اشتراك السياح المحلين بالتخطيط ومراحله

وتنفيذه، وبذلك يدركوا أن التنمية السياحية هي لصالح منطقتهم واستفادتهم منها، وأن ما ينفقه السياح سيعود على منطقـتهم بالعوائـد، وبالتـالي بـالتطور العـام لمستوى معيشتهم.

أما التـأثيرات الاقتصـادية للسـياحة فهـي إضـافة إلى توفيرهـا العوائـد وفـرص الاستخدام لأبناء المنطقة، فأنهـا تحـرض الإنتـاج والعمالـة في القطاعـات الاقتصـادية الأخرى في المنطقة، وكذلك تفتح أمام المستثمرين المحليين فرص الاستثمار وتوظيـف أموالهم في الأنشطة المكملة للسياحة.

توجد وسـائل كثـيرة لمعالجـة التـأثيرات السـلبية المحتملـة للسـياحة وأهمهـا: احترام الهوية الأصلية للثقافة المحلية من خلال المحافظة عـلى الخصـائص التقليديـة للسـكان ودعمهـم بإحيـاء وتطـوير الظـواهر الفلكلوريـة ومنهـا الفنـون بأنواعهـا، وأساليب التعبير والمهن اليدوية وخلق أقنيـة الـترابط بينهـا وبـين السـياحة بإدخـال المناسـب منهـا ضـمن المنـتج السـياحي للمنطقـة، وفي طـرف أخـر إعـلام السـائح والفعاليات السياحية بتلك المواضيع والسلوك المناسب للمنطقة الذي عليه إتباعه في مجال احترام العادات والتقليد والطقوس المحلية، وفي مجال التشريعات والتعلـيمات والإدارة تتم المراقبة والإشراف لمكافحة المخلفات والمحظورات كالتهريب والمخـدرات والجريمة والدعارة حتى لا تنشأ مع تطور السياحة (كما حدث في بعض المواقع).

وبالنسـبة للمشـاريع السـياحية، حتـى لـو صـممت وشـيدت وفـق المعـايير المحددة، لا بد أن تخضع للمراقبـة المسـتمرة لضـمان محافظتهـا عـلى تلـك المعـايير والشروط، والمعروف في مجال هو أن توضع معايير عامة، وإضافة معايير خاصة إليها تتعلق بطبيعة الموقع ونوعه (شاطئ، جبـل، غابـة، صـحراء، آثـار، مصـيف...)، كـما تضاف إليها معايير وحلول للحالات الطارئة التي يحتمل أن يتسبب منها خلل بيئـي يستدعي المعالجة السريعة للحفاظ على استمرار صلاحية المكان سياحيا، وعدم تـأثر الحركة السياحية باتجاه الموقع، حتى

لـو اسـتدعى الأمـر تعـديلات في المنـتج السـياحي، أو إعـادة تقيـيم الأسـواق السياحية المستهدفة والمؤشرات للطلب السياحي منها.

إدارة التأثيرات البيئية:

الهدف من دراسة العلاقة بين السياحة والبيئة هو أن تكـون السـياحة وسـيلة للحفاظ على نقاء البيئة وتحسينها، فـالموارد السـياحية هـي مـن مكونـات البيئـة في المنطقة، ولكن التنمية السياحية التي يتم التخطـيط لهـا قـد تشـكل أحيانـا مجـالا لحدوث بعض القضايا البيئية من خـلال الاسـتخدامات العشـوائية لـلأرض، أو نظـم تصريف المخلفات أو تصرفات السـياح... وتلـك التـأثيرات السـلبية تشـمل السـكان المحليين والمستوى السياحي.

فإذا تم التخطيط السـليم والجيـد للسـياحة وطبقـت قواعـد الاسـتثمار، فـإن النتائج يمكن تحققها للمنطقة وأبرزها:

- تساعد وتمول الحفاظ على المـوارد الطبيعيـة وعـلى البيئـة الصـالحة للحيـاة لبرية والبحرية باعتبارها مشوقات مطلوبة من السياح.
- تساعد عـلى تحسـين نوعيـة ومسـتويات البيئـة، لأن النظافـة ونقـاء البيئـة والبنية التحتية الجيدة من أهم شروط البيئة السياحية.
- تنشر الوعي البيئي لدى السكان المحليين عندما يـرون حـرص السـياح عـلى البيئة واهتمامهم بها وتمسكهم بالسلوك الصحيح اتجاه التعليمات البيئية.

أما عندما لا يتم تخطيط السياحة أو لا تدار بشكل مناسب في المنطقة أو تترك السياحة للتطور العشوائي، فإن عدة تأثيرات سلبية يمكن أن تحدث وأبرزها:

- تلوث الماء بسبب عدم تطبيق نظم معالجة المياه المالحة والفضلات والصرف الصحي للفنادق والتسهيلات السياحية، ويشمل ذلك مياه الأنهار والبحر والبحيرات والمياه الجوفية وبالتالي مياه الشرب والري...
- تلوث الهواء الناتج عن عوادم الآليات والطائرات التي تطبق المعايير البيئية.
- تلوث الصوت بالضجيج الناجم عن أنشطة السياح وآلياتهم.
- زحام السير وكثافة المرور في المواقع السياحية وعدم تحديد طاقة الاستيعاب.
- تلوث المعالم الطبيعية بسبب عدة عوامل ومنها: التصميم السيئ للمنشآت والأبنية والتسهيلات السياحية، أمكنة غير مناسبة لتلك المنشآت (استخدام سيء للأرض)، عدم تكامل وظيفي لمكونات الموقع، استخدام سيء للشارات الطرقية والدالات واللوحات التوضيحية للمورد السياحي، حجب المناظر الطبيعية عن السياح بسبب التصميم...
- تشويه المعالم الطبيعية والأثرية بعدم معالجة مخلفات الزوار والسياح، وسلوكهم أحيانا بإطعام الحيوانات أو التصرف السيئ اتجاه الأملاك العامة (قطف زهور، لقى أثرية، إشعال النار، جمع أصداف أو مرجان، قلع مزروعات وأشجار...).
- المخاطر البيئية لخصائص المنطقة الطبيعية مثل تعرية التربة وجرف الأراضي، وتعرض الشواطئ للأمواج العالية دون حماية والسيول والزلازل والصواعق...

وتبين اللائحة التالية بعض المشاكل البيئية وارتباطها بالتخطيط السياحي للمنطقة:

الأسباب المرتبطة بالتخطيط السياحي	المشاكل البيئية المحتملة
1- المشي على الحد، جمع الأصداف والمرجان، رسو القوارب، الغوص 2- جرف التربة للبحر لأجل البناء 3- تصريف المياه المالحة في مياه البحر	الحد لمرجاني البحري والأعشاب البحرية 1- تخريب الحد المرجاني والبنية العضوية 2- تعذر تجدد الماء، والترسبات 3- تلوث ينابيع المياه
1- إشغال الأرض ببناء الهياكل دون دراسة 2- بناء بحذاء الشاطئ أو فوق الماء 3- تدهور الماء المناسب والطبيعي 4- تأثر الخصائص المرجانية للشاطئ 5- المنع، ملوحة الأرض، استخدامات سيئة 6- إنشاء المراسي والموانئ والأبنية 7- تغير الشروط الحيوية لمناطق التفريخ	مصبات النهر والمياه الضحلة 1- التعديات 2- تغيير الترسبات الطبيعية 3- تغيير معايير الملوحة 4- تلوث مصادر المياه للبحر 5- تعذر زراعة الضفاف والغوص 6- تغير طبيعة الخلجان 7- فقدان البيئة لحياة الأسماك
1- تغير الحد البحري 2- الصرف الصحي دون معالجة 3- تغييرات في مياه الشاطئ 4- استخدامه في مجال السياحة	المانغروف (أعشاب بحرية لتفريخ السمك) 1- تغير حركة المياه، الملوحة، المد والجزر 2- الملوحة الزائدة 3- دخول الملوثات 4- تدهور المانغروف وتناقصه المستمر
1- ترحيل الرمال لاستخدامها للبناء 2- توضع غير مدروس للمنشآت 3- تغيير البيئة الطبيعية للأرض	الحرم البحري ورمال الشاطئ 1- تناقص رمال الشاطئ 2- تعرية الأرض من خصائصها الطبيعية 3- ترحيل التربة وتجريف الأرض

المعايير التالية تبين مجالات تحسين العلاقة بين السياحة والبيئة:

1- يجب أن تكون الاعتبارات البيئية متمثلة في خطط التنمية وخاصة

في مجالات تحقيق نقاء الهواء والماء (للشرب والاستعمال) وحماية التربة والموارد الطبيعية والثقافية ونوعية المحيط البيئي والحياتي للإنسان.

2- أهداف اجتذاب السياحة للمنطقة يجب أن تستند إلى طاقة الاستيعاب للمواقع لتحقيق الاستثمار للبيئة وتكاملها مع التنمية الإقليمية والثقافة المحلية وما يناسب استخدامات الأرض.

3- القرارات يجب أن تستند على معلومات كاملة وواقعية عن أوضاع البيئة والنواحي التي قد تتأثر بها، وأن تشمل تلك القرارات جميع تلك المجالات بعد تقييم دقيق لأية أخطار محتملة مع النمو السياحي المتوقع، والتغييرات المحتملة في تركيب الطلب، كما يمكن أن تتضمن الخطط مواقع بديلة تجهز لتكون وسيلة لاستيعاب الزيادة في طاقة الاستيعاب.

4- مقاييس ومعايير بيئية مناسبة لمستويات التخطيط يجب أن تحدد في برامج التنفيذ، وخاصة تلك التي تخص فترة الذروة في الحركة السياحية والأمور التي تتعلق بمعالجة الصرف الصحي وتصريف النفايات والمخلفات ومنع تلوث الصوت وضوابط كثافة المرور..

5- يجب تحديد الحوافز للقطاع العام والخاص لتشجيع السياح على القدوم خارج فترة الموسم أو في فترات الركود بهدف تحقيق الاستخدام الأمثل والاقتصادي لوسائل المبيت والتسهيلات السياحية.

6- يجب وضع وإعلان لائحة تعليمات وضوابط عن حدود التنمية في المناطق الحساسة والهشة، كما يجب وضع تشريعات خاصة لحماية البيئة الحساسة والنادرة، والتي من خصائصها سرعة التأثر بالاستعمال.

7- ضمن الجهود التي تبذلها السلطة السياحية يجب أن تصدر معارضتها الصريحة حول الأمور الهامة مثل: رعاية أو اعتماد تنمية لا تحقق شروط

الاستثمار، أو تأييد إجراءات تؤدي إلى عرقلة الاستثمار، وضع العوائق أمام التعاون مع الفعاليات السياحية والهيئات غير الحكومية، كما يجب أن تتخذ السلطات المحلية الإجراءات المناسبة اتجاه قمع المواضيع المحددة التالية:

* تصريف المياه المالحة في البحر أو الأنهر دون معالجة.

* الصيد غير المنظم، سواء بالمتفجرات أو بالشباك الناعمة أو الأفخاخ وصيد الحيتان..

* جمع واستخراج المرجان.

* التعدي على الغابات والحدائق وتعرية مساحات فيها لاستخدامها كمراع أو للمحاصيل.

* تنفيذ الأعمال بطرق مزاجية تخل بشروط الاستثمار.

* إقامة منشآت للطاقة النووية قرب المواقع السياحية.

* إقامة مرفأ شحن وتفريغ للبواخر قرب مراسي القوارب السياحية.

وبطرف آخر يجب على السلطة المحلية أن تدعم بالتنظيم والتشريع والتمويل والمبادرة باستثمارات لمشاريع خدمية كحافز للمستثمرين، والتحريض لتحقيق التنمية السياحية الاستثمارية ومنها المجالات التالية:

- تفعيل التعاون بين الجهات الحكومية المعنية والهيئات غير الحكومية بهدف حماية البيئة.

- وضع وتطبيق مقاييس ومعايير حول مخلفات محطات الطاقة والمصانع.

- حوار مستمر ومباشر مع ممثلي السكان الأصليين قبل المباشرة، لأن التنمية السياحية قد تؤثر على أرضهم وطريقة حياتهم وموقفهم من السياحة والسياح مستقبلا.

وهناك معايير أخرى لحماية البيئة يجب ان تتضمنها خطة التنمية السياحية لتكتمل شروط وأسس الاستثمار في الخطة وأهمها:

- إعداد تصاميم خاصة لنظم المرافق العامة والبنية التحتية.
- تطوير الطرق ونظم المواصلات، واستخدام الوسائل غير المسببة للتلوث مثل الحافلات الكهربائية، كما يمكن أن يكون تركيب أجهزة تمنع التلوث في السيارات كشرط للسماح باستخدامها من قبل السياح في مواقع سياحية معينة.
- تنفيذ قواعد استخدام الأرض وتخطيط الموقع بما يناسب البيئة مع ضوابط تضمن التوظيف المخطط لأقسام الأرض وأنماط التصميم المعتمدة، ويشمل ذلك الاستخدام المناسب للوحات الدعاية للمنشآت، وتمديد الكابلات تحت الأرض...
- ترك فراغات في الموقع كساحات عامة مكشوفة للمحافظة على البيئة الطبيعية للمنطقة.
- تنظيم الحركة السياحية في المواقع الحساسة، ومراعاة تنفيذ المنع في بعض المواقع في فترات من العام، أو منع تام لمشاهدة لوحة نادرة أو زيارة منشأة خاصة، مما يمكن معه تصميم صورة عن الأصل أو هيكل مصغر للمنشأة (ماكيت) ليطلع عليه السياح بدلا من الأصل.
- في المواقع الطبيعية والمتنزهات والحدائق يمنع على الزوار والسياح قطف الزهور أو قطع الأشجار أو جمع النباتات النادرة أو البذور، أو قتل الحيوان للحصول على أجزاء منه، أو إزعاج الحياة البرية، أو مخالفة تعليمات الصيد، وتنفيذ تعليمات السائح في حدائق الحيوان الحرة المتعلقة بالممرات المحددة للسير وبالاتجاهات الإجبارية.

يجب إعلام السياح مسبقا أو عند وصولهم للمنطقة بالتعليمات والضوابط حول استخدامات المنطقة ومواردها، ولماذا عليهم أن يطبقوها، لأن قناعتهم بها ستجعلهم يساهمون في حراستها ومهمة حمايتها، وأحينا تستدعي الضرورة وضع حراس محليين لمراقبة وقمع المخالفات في بعض المناطق الخاصة، ولمنظمي الرحلات دور هام في المساهمة بإدارة التأثيرات ودعم الاستثمار للسياحة (في الملحق رقم /6/ بعض الضوابط البيئية التي اعتمدها منظمو الرحلات الأوربيون يمكن أن تساعد في وضع معايير محلية مناسبة من قبل السلطات في المنطقة).

إدارة التأثيرات الثقافية والاقتصادية والاجتماعية:

التأثيرات السلبية والإيجابية للسياحة في المجالات الثقافية والاقتصادية والاجتماعية متلازمة مع التأثيرات البيئية للسياحة، ولهذا فإن المحور في أهداف التنمية هو الإقلال من السلبيات وزيادة الإيجابيات، ويكون ذلك المحور حيويا في المجتمعات التقليدية، ورغم وجود احتمال حدوث بعض السلبيات من السياحة، إلا أن إيجابياتها أوسع وهي بحكم المؤكدة ومنها كأمثلة: التطور الحضاري نتيجة دخول الوسائل الحديثة والظواهر المتطورة للمنطقة مثل الأبنية الأنظمة المتطورة، والآلات والمعدات ووسائل الاتصال ووسائل الإعلام، ومن زاوية أخرى فإن المواطنين الذين يسافرون إلى خارج بلدهم أو منطقتهم قد يعودون بانطباعات ونماذج سلوكية، ومفاهيم يحتمل أن يكون لها انعكاسات على مجتمعاتهم، ولهذا فمن الضروري جدا أن يتم

تحليل وتوضيح التأثيرات السلبية والإيجابية المحتملة بالنسبة للمنطقة المستهدفة للتنمية بالنسبة للأسواق السياحية الحالية والمستقبلية المخططة.

يمكن ذكر أهم الإيجابيات التي تعكسها السياحة الحالية والمستقبلية المخططة بما يلي:

- فوائد اقتصادية عديدة، وتحسين مستوى المعيشة في المنطقة وهي تقاس بالمجالات التالية:
- فرص العمل والدخل للعاملين من أبناء المنطقة بشكل مباشر في المنشآت والفعاليات السياحية، أو غير مباشر بما تحرضه احتياجات السياحة من تلك الفرص في القطاعات الاقتصادية والأنشطة الأخرى.
- حوافز للمستثمرين المحليين لإقامة المشاريع السياحية والمكملة للسياحة.
- عوائد القطع الأجنبي اللازم لدعم التنمية العامة في المنطقة والبلد.
- دعم موارد الدولة بالعوائد من الضرائب والرسوم المفروضة على السياح والسياحة.
- تأثيرات المضاعف السياحي بدورات الإنفاق السياحي ضمن الاقتصاد.
- تطوير البنية التحتية لحاجة وجزء من التنمية السياحية التي ستخدم بالتالي المجتمع المحلي.
- حماية الثقافة والتراث بالمنطقة، ومكونات تلك الثقافة المحلية من ظواهر فلكلورية كالرقص والموسيقى وأساليب التعبير والسلوك، والمهن اليدوية والأزياء التقليدية، والعادات والتقاليد والحفلات والاحتفالات وألوان الحياة الشعبية، وكلها تكون معرضة للتراجع والانحسار بمواجهة التطور الحضاري والحداثة إذا لم تقم السياحة بالتحريض على إحيائها ودعم حمايتها وتطويرها، لأنها أصلا عنصر

مهم في مشوقات السائح ودوافع السفر، وكذلك الأمر بالنسبة للمتاحف والمراكز الثقافية والمسارح وغيرها.

- اعتزاز المواطنين وتفاخرهم بثقافتهم المحلية سيكون مؤكدا عندما يلاحظون اهتمام السياح بها وسرورهم بالإطلاع عليها والتعلم منها.
- من خلال التبادل الثقافي بين المواطن والسائح يتم لكل منهما الإطلاع والتعرف على ثقافة الآخر، وهذا يساهم في تقارب الشعوب وازدهار العلاقات الإنسانية والحوار بين الثقافات.

ولا بد من ذكر بعض السلبيات التي يحتمل أن تعكسها السياحة على المنطقة أو المجتمع:

- خروج كل أو جزء من العوائد السياحية من المنطقة بسبب وجود استثمارات ومشاريع يملكها ويديرها ويعمل بها أشخاص من غير أبناء المنطقة، وقد يثير ذلك امتعاض واستياء السكان .
- قد تؤدي السياحة والتنمية السياحية للمنطقة إلى غلاء أسعار المواد إذا كانت إمكانيات المنطقة محدودة في مجال توفيرها، والمضاربات في أسعار الأراضي وارتفاعها بالنسبة للمواطن.
- قد يكون استخدام العاملين من أبناء المنطقة في السياحة على حساب العمالة في قطاعات وأنشطة المنطقة التي يترك عمالها مراكزهم بسبب الأجور الأعلى في السياحة.
- التأثيرات الاجتماعية من السياحة لها أسباب عديدة أهمها: الزحام الزائد وإقلاق الراحة العامة التي يستاء منها السكان أكثر إذا لم يكونوا مستفيدين من السياحة، كما أن الهدف التجاري البحت من عروض زائدة للفنون والفلكلور المحلي على السياح قد يؤثر على

الأصالة والخصائص التراثية عليها بسبب التغيرات التي تدخلها لمقتضيات العرض على السياح.

- قد يقلد السكان المحليون وخاصة جيل الشباب أزياء أو مظاهر أو سلوك بعض فئات السياح، مما يسبب أحيانا بعض الخلل في التوازن الاجتماعي والاستقرار المحلي.
- يحدث في بعض المناطق في الريف سوء تفاهم بين السياح والمواطنين بسبب عدم معرفة كل منهما لغة الآخر أو عاداته أو قيمه ومعتقداته وطقوسه لديه، أو أن بعض تصرفات وسلوك السياح قد تكون مستهجنة أو حتى محرمة محليا، أو قد يكون انتشار بعض فئات من السياح في المنطقة يشيع المخدرات أو ينشر الدعارة أو التهريب ومخالفة القوانين والضوابط النظامية، وتلك الظواهر تثير استياء المواطن وينظر إلى السياحة على أنها السبب في تلك المشاكل، والحل المناسب لتلك الاحتمالات هو إدماج السكان المحليين في السياحة، وإشراكهم في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بتخطيط التنمية السياحية وتقدير المستوى المناسب لحجم التنمية، وحتى الأسواق المستهدفة للتسويق وتطويرا لأوضاع العامة وإدارة السياحة.

ويمكن إعداد سياسة أساسية لضمان الاستفادة المحلية من السياحة وهي تتضمن:

توثيق العلاقة القطاعية المتبادلة بين السياحة والقطاعات المتبادلة بين السياحة والقطاعات والأنشطة الاقتصادية بالمنطقة، وذلك بتأمين السلع والمنتجات والخدمات من تلك القطاعات والأنشطة الاقتصادية بالمنطقة، وذلك بتأمين السلع والمنتجات والخدمات من تلك القطاعات لتلبية احتياجات السياحة فيها مثل المواد اللازمة للطعام والبناء والتجهيز والديكور والفنون

والمهن... وهذا يجعل للجو السياحي طابعا محليا يعتبر مشوقا للسياح ومقصدا متميزا لهم، ولكن تلك السياسة تقتضي وضع الوسائل لتحقيق مستويات الجودة في النوعية لتلك السلع والمنتجعات لتكون متوافقة مع احتياجات السياحة، وتبقى الحاجة لاستيراد الآلات والمعدات والمواد غير المتوفرة محليا من مناطق أخرى أو من الخارج.

من ناحية أخرى يجب أن تعمل السلطة المحلية على تشجيع تملك المحليين للمنشآت والخدمات السياحية وإدارتها، وذلك بوسائل مناسبة أهمها منح قروض بفوائد منخفضة، وإصدار التشريعات بالتسهيلات والإعفاءات للمستثمرين المحليين وتشجيعهم على توظيف أموالهم في مجالات السياحة، وكذلك مساعدة المشاريع الضخمة المحلية على الحصول التمويل الخارجي، أو استقدام بعض الوظائف في مجال الإدارة إذا كان لذلك حاجة، وإعطاء الأولوية لاستخدام أبناء المنطقة بعد تدريبهم على الأعمال التي سيكلفون بها.

ومن أهم الوسائل والإجراءات لتعزيز التأثيرات الإيجابية والإقلال من التأثيرات السلبية ما يلي:

- الحفاظ على الأصالة في الظواهر الفلكلورية المحلية وتطويرها وتدريب الكوادر اللازمة لعرضها وتقديمها في مجال السياحة.
- تخصيص السكان المحليين بمزايا تشجيعهم على استخدام التسهيلات والخدمات السياحية في منطقتهم مثل منحهم أسعار خاصة للخدمات السياحية، ورسوم خاصة لاستخدام الموارد السياحية وغيرها، وخاصة لفئات معينة منهم مثل الطلاب والباحثين والصحفيين والمجموعات السياحية.
- مراعاة طاقة الاستيعاب لمختلف أقسام الموقع لتجنب الزحام والضرر لتلك المواقع.

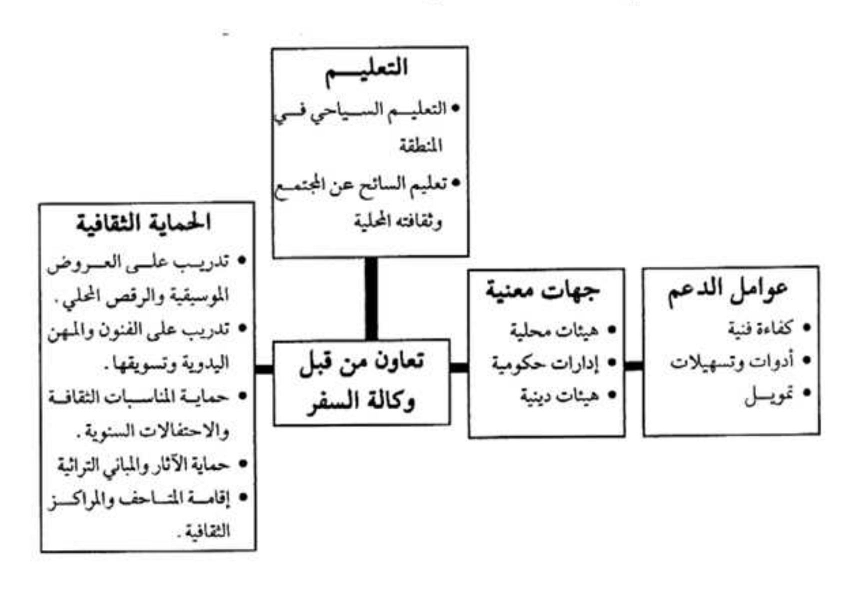
- إذا كان مستوى الدخل العام في المنطقة منخفضا، فإن من المناسب لحظ إقامة منشآت مبيت وخدمات سياحية تناسب ذلك المستوى، بشكل يمكن أوسع شرائح المجتمع المحلي من التمتع بالسياحة في منطقتهم بما يتلاءم مع مستوى دخلهم.
- لكي يتحقق الأمن السياحي والاستقرار في التعامل بين السائح والمواطن، من الضروري نشر وتوضيح " لائحة تعليمات السائح" تتضمن توصيفا بسيطا للعادات والتقاليد والممنوعات والمحرمات، والظواهر الأساسية للفلكلور المحلي، والسلوك المناسب الذي يجب عليه التقيد به في مكان معين (الأماكن المقدسة، المنطقة العسكرية أو المقيدة...) أو خلال فترة معينة أو مناسبة محلية (صيام،الاحتفالات الدينية، المناسبات الوطنية...) هنا من طرف، وفي الطرف الآخر يجب توعية السكان المحليين عن السياحة والسلوك المناسب في تأدية الخدمات السياحية والتعامل مع مختلف فئات السياح، بالشكل الذي يكفل تجنب أية مشاكل أو تناقض بين الطرفين.
- تصميم المنشآت وأبنية الخدمات بشكل يعكس الطابع المحلي ويتكامل مع النسيج العمراني في المنطقة، إضافة إلى استخدام مواد البناء والتزيينات المحلية ما أمكن، وهذا ما يرغبه السياح أصلا ويمنح للمنطقة ميزة وهوية خاصة.
- تحديد الأسواق السياحية المستهدفة في مجال الترويج والتسويق في إطار مدى احترامها للبيئة والثقافة المحلية للمنطقة، ولديها دوافع السفر المتوافقة مع مكوناتها ومواردها السياحية، وقد تتضمن الخطة تقييد أو منع فئات معينة من السياح من الزيارة لأسباب

سياسية أو أخلاقية أو شخصية، وهذا يتم تحديده من قبل السلطات المركزية ضم السياسة السياحية الوطنية.

- مراقبة البيئة السياحية العامة بشكل دائم ومستمر، وذلك بهدف تطبيق أنظمة صارمة تتعلق بمكافحة المخدرات والسكر الشديد والدعارة (وخاصة استخدام الأطفال للجنس) وغيرها من الظواهر والتصرفات الشاذة، ومن جهة أخرى يجب تحذير السياح من الدخول لمناطق أو شوارع أو محلات معينة غير آمنة (إذا كانت موجودة) أو التعامل مع بعض البائعين الجوالين الذين يحتالون ويستهدفون السائح، أو تعرض السائحات للتحرش والاعتداء في بعض المناطق المحافظة.

وفي الشكل التالي تتضح أبرز المواضيع التي يمكن أن يتضمنها البرنامج الاجتماعي ضمن الخطة:

الهيكل التنظيمي للبرنامج الاجتماعي/ الثقافي



استخدام المؤشرات البيئية:

حتى لو خططت قواعد استخدامات الزوار للموارد السياحية واعتمدت وطبقت فإن احتمال حدوث مشاكل بيئية يبقى واردا في المستقبل، وفي المواقع التي لم يتم التركيز عليها في أعمال التنمية تكون تلك احتمالات مؤكدة، ولهذا يجب تخصيصها بالعناية والمراقبة لتحليل أوضاعها ومعالجة ما يظهر فيها من تلك المشاكل، ولكي تكون تلك المعالجة صحيحة ودقيقة يتم استخدام مؤشرات بيئية محددة، وتلك المؤشرات تتعلق بالبيئة الطبيعية بهدف المحافظة عليها وتطويرها، إلى جانب تنفيذ الاعتبارات الاجتماعية والثقافية والتكاليف والفوائد الاقتصادية، وقد أصدرت المنظمة العالمية للسياحة القائمة الأولى من المؤشرات البيئية مخصصة لمديري السياحة، وتلك المؤشرات العامة تبين المعلومات المعيارية للتأثيرات الناجمة عن السياحة لقياس مدى حدوث السلبيات وتحقق الإيجابيات، ولكن يبقى على كل سلطة محلية أن تضع قائمة تتضمن مؤشرات بيئية خاصة بالمنطقة، ترتبط بخصائصها وتناسب الأهداف المنشودة في خطة التنمية السياحية التي تنفذها.

فإذا كان الهدف الرئيسي المخطط في المقصد هو حماية مجالات تتعلق بالبيئة الحيوية لكي تكون جيدة ومناسبة، فإن المؤشرات البيئية يمكن أن تكون:

- تلك التي تقيس حجم ومساحة تلك المنطقة المحمية.
- تلك التي تقيس مدى التدهور في التنوع الحيوي (النباتي والحيواني) والخلل في الشروط الطبيعية لها.

وإذا كان الهدف هو دعم النوعية للمراكز الأثرية والمواقع التاريخية وشعبيتها كمشوقات سياحية فإن المؤشرات البيئية يمكن أن تكون:

- تلك التي تقيس حماية ذلك التراث وتكامله مع موارد الموقع.

- تلك التي تقيس مدى رضاء وقناعة الزوار وتبين توجهاتهم.

وإذا كان الهدف هو الحصول على فوائد السياحة الاقتصادية محليا مثل الاستخدام والدخل، وامتلاك المحليين للمشاريع السياحية، فإن المؤشرات البيئية يمكن أن تكون:

- تلك التي تقيس تلك الفوائد مثل الاستخدام والدخل وامتلاك المحليين للمشاريع السياحية.
- تلك التي تقيس دعم الجودة في تلك الموارد ومستويات إقبال الزوار.

دعم المنتج السياحي والأسواق السياحية:

دعم السياحة الاستثمارية يتطلب دعم الجودة أيضا، وهذا يشمل الموارد والتسهيلات والخدمات والبنية التحتية السياحية، فالتطوير للشروط الطبيعية لها يضمن بأن مستوياتها ستكون ملائمة لأغراضها، والإدارة الجيدة لها ستكفل بأن الخدمات يتم تأديتها بشكل مرض للزوار، وبشكل عام فإن تحقيق الجودة في جميع المجالات السياحية بالمنطقة تعزز مستوى السياحة الاستثمارية فيها ورفعة المنتج السياحي وقوته التنافسية، وهذا يؤدي بدوره إلى بقاء وتزايد حجم الإقبال واستثمار الأسواق السياحية وتنوعها فيه.

7

الفصل السابع

نظام الإدارة السياحية

الفصل السابع

نظام الإدارة السياحية

نظام الإدارة المحلية الفعالة لقطاع السياحة من السلطة المحلية بالتعاون مع القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية شيء أساسي، لأن مهام السياحة عديدة تنظمها وتديرها السلطة، لكنها ترتبط بأدوار ومهام تلك الجهات، ويبرز ذلك في جميع مراحل التنمية سواء أكان في وضع السياسة السياحية أم إعداد الخطة، ومن ثم تحديد معايير ومقاييس مستويات وخصائص التسهيلات والخدمات السياحية ونشاط التسويق، والتصدي للأزمات والمشاكل التي تنشأ.

ولابد من استخدام الوسائل التي تساعد على القيام بمهام الإدارة السياحية مثل نظام المعلومات الالكتروني (الشبكات TMIS)، وهو يوفر المعلومات الحديثة اللازمة لأبحاث السوق ونشاطات التنمية، وتقييم مسيرة الحركة السياحية وخصائص السياح، وكذلك المعلومات عن الموقع والمنطقة والأسواق السياحية والتسهيلات والخدمات السياحية وغيرها.

ومن مهام السلطة السياحية المحلية أيضاً التوعية السياحية للجمهور وخاصة في المناطق النامية سياحياً، وقد يشمل ذلك إدراج مادة أو مواضيع عن السياحة في المناهج المدرسية محلياً، بالإضافة إلى إرشاد السائح عن العادات والتقاليد والنواحي السلوكية المناسبة للمنطقة أو الموقع، بواسطة نشرات أو لوائح خاصة، أو بواسطة الدليل السياحي الذي يقوم بإبلاغ السياح بها.

كما تشمل مهام الإدارة السياحية موضوع تحقيق سلامة وأمن السياح، وذلك وفق إجراءات محددة، ولكن تبقى على السائح نفسه بعض المسؤولية في توخي الحذر والعناية بأموره، وذلك بإتباع التعليمات والإرشادات التي توضع لمصلحته.

ومن مهام الإدارة تطبيق قواعد طاقة الاستيعاب للموقع.

مهام وتنظيم إدارة السياحة:

الإدارة الفعالة والمستمرة لقطاع السياحة من السلطة المحلية هي الشرط الأساسي لتحقيق سياحة استثمارية محلياً، وتتبلور مهامها بشكل أساسي في المجالات التالية:

- وضع سياسة التنمية السياحية، وإعداد الخطط اللازمة، وتحقيق الترابط بين أهداف الخطة وأساليب التنفيذ وتقييم النتائج، كما أنها مسؤولة عن تحسين مستوى المنتج السياحي كمحور وحصيلة للجهود المبذولة في مجال التنمية.

- تنسيق التخطيط الطبيعي (ويدعى أحياناً فرع تخطيط الحضر- والريف) مع أي جهات معنية بحماية البيئة لمراعاة القواعد البيئية في أساليب التنمية، وإذا لم تتوفر مثل تلك الجهات في الموقع أو المنطقة، فإن السلطة المحلية تصبح مسؤولة وحدها عن تلك المهمة.

- التنسيق مع الجهات المعنية بالبنية التحتية – النقل – لضمان أنها متاحة للسياحة في الموقع والفتات وبالمعايير المناسبة.

- التنسيق والترابط مع الجهات الحكومية الأخرى المعنية بالسياحة والتنمية العامة للمنطقة وبشكل خاص تلك التي تدير المناطق المحمية (الحدائق الطبيعية والمحميات)، أو تدير المراكز الأثرية والمواقع التاريخية والأبنية التراثية، وكذلك مع الجهات التي تتولى السلامة

والصحة العامة، ويكون تحقيق تلك المهام بمساهمة من القطاع الخاص والهيئات الأهلية المهتمة بالبيئة والسياحة.

- وضع وإدارة معايير ومقاييس التسهيلات والخدمات السياحية، وكذلك تحديد متطلبات الترخيص والرقابة والتسعير، ونظم تصنيف المنشآت والمهن السياحية.

- وضع سياسة التسويق وإنجاز بحوث السوق وأداء خدمة المعلومات، ودعم وتنظيم الفعاليات السياحية، والقيام بالترويج العام للمنطقة ومكوناتها ومواردها السياحية.

- وضع وإدارة معايير ومقاييس التأهيل والتدريب السياحي المناسب لتأهيل الكوادر المحلية والاستفادة من البرامج التعليمية السياحية والإقليمية والوطنية لبعض التخصصات، وقد يحتاج ذلك إلى إنشاء معهد أو مركز مع فندق أو منشأة تدريبية لتحقيق تلك المهمة، هذا إلى جانب برامج التوعية للسكان والإرشاد للسياح.

- تقييم مسيرة التنمية بشكل مستمر من خلال القياس، واستخدام المؤشرات الإحصائية، وتحديد مواطن الخلل والمقترحات والإجراءات المناسبة للمعالجة.

- وضع الاحتياطات اللازمة لمواجهة الأزمات التي يحتمل حدوثها مثل الكوارث الطبيعية والأوبئة وانتشار الجرائم والمخالفات ...، أو حتى تراجع مفاجئ في قدوم السياح من سوق سياحي معين، أو أحداث سياسية سببت الخلل في الاستقرار في المنطقة ..

وقد تكون هناك مهام أخرى خاصة للسلطة المحلية تتعلق بخصائص المنطقة أو الموقع، ففي المناطق النامية سياحياً والمستهدفة من السلطة المحلية للتنمية السياحية يكون للحكومة الدور الرئيسي في مجال المبادرة بتنفيذ

المشاريع الخدمية، ومشاريع البنية التحتية والمرافق بهدف تشجيع القطاع الخاص على التوجه للاستثمار، وذلك بمنحه التسهيلات والإعفاءات المناسبة.

غالباً ما تكون مهام الإدارة السياحية الرئيسية أساساً في تحديد هيكلها الإداري وأجهزتها وأهمها:

- التخطيط والتنمية: لوضع سياسة التنمية والخطط وبرامج وأساليب التنفيذ، ووضع وإدارة معايير ومقاييس التسهيلات والخدمات السياحية والمؤشرات البيئية.
- خدمات التسويق والترويج: السياسية التسويقية والترويج العام للمنطقة بالتنسيق مع الجهاز المركزي السياحي، وإدارة مكاتب الاستعلامات السياحية المحلية، والإشراف على المهن السياحية ومستويات الأداء للخدمات.
- الإحصاء والبحوث السياحية: جمع وتحليل المعطيات الإحصائية السياحية والمرتبطة بالسياحة، وإعدادها كقاعدة مرجعية لنظام المعلومات، وتنفيذ المسوح والدراسات الاستقصائية.
- التأهيل والتدريب السياحي: وضع معايير عملية التأهيل والتدريب وفق مكونات واحتياجات المنطقة وتنفيذ حملات التوعية السياحية العامة.
- وما يكمل تلك المهام من أجهزة إدارية ومالية وقانونية.. تخدم المهام الفنية للإدارة.
- وأحياناً يوجد موقع أو خدمة أو مسألة سياحية خاصة لها خصائص معينة، وتقتضي بالتالي وضع برنامج أو خطة تنمية محددة لها، وما يتبع ذلك في أساليب التنفيذ الملائمة، وهنا قد تحتاج الإدارة إلى تكليف المختصين والفنيين من خارج الإدارة للقيام بالمهمة.

والترويج والتسويق كنشاط أساسي في مجال السياحة يحتاج إلى جهود داخلية وخارجية وأموال مناسبة، ولهذا تلجأ العديد من الإدارات السياحية إلى تكليف وكالة متخصصة للقيام بحملة ترويجية أو تشكيل هيئة / مجلس خاص للترويج يتولى مهمة وضع خطة الترويج وبرامجها التنفيذية، ويكون لديه صندوق للتمويل تساهم فيه الدولة والفعاليات السياحية للإنفاق على الترويج بإشراف السلطة السياحية (وذلك وفق نظام وتشريع خاص معتمد).

بما أن السياحة هي قطاع شامل ومتشابك مع قطاعات وأنشطة اقتصادية أخرى، فإن التنسيق والترابط بين السياحة وبين تلك القطاعات يشكل محور النجاح للعمل السياحي ككل، ويجب أن تضع السلطة السياحية المحلية الآلية المناسبة بالتعاون مع الإدارات الحكومية المعنية للتنسيق معها، وتحديد دور كل جهة في تنفيذ خطة التنمية باعتبار أن مستوى السياحة في المنطقة هو حصيلة ذلك التعاون والتنسيق وقيام كل جهة بالدور المنوط بها، أما من جانب آخر فيبرز التعاون بين القطاع العام والقطاع الخاص كعامل هام لتوفير احتياجات السياحة من الخدمات والتسهيلات التجارية، وقد يحتاج التنسيق مع القطاع الخاص غالباً إلى تشكيل هيئة أو لجنة استشارية تضم الأطراف المعنية.

المهم بالنسبة للإدارة السياحية الحكومية أن يكون جهازها الفني والإداري مؤهلاً ولديه الكفاءة والخبرة والاندفاع مع قيادة تعرف كيف تدير تلك الأجهزة والمهام، لأن مهام السياحة الفنية هي عبارة عن علون حديثة ومتطورة وليست أداء أعمال روتينية للمراجعين مثل بعض الأعمال الورقية الخدمية في بعض الدوائر الحكومية.

في بعض الحالات وأمام ضخامة الاستثمارات للمنشآت السياحية، وخاصة ذات المستويات العالية ولطبيعة القطاع الخاص المتعلقة بتردده أمام الاستثمارات الكبيرة قد تبادر الدولة إلى الدخول إلى ميدان الاستثمار بإشادة

المنشآت السياحية التجارية مستعينة بالخبرات المحلية أو الأجنبية في مجال البناء والتجهيز والإدارة بشكل غير مباشر، أو عن طريق إحداث مؤسسات / هيئات عامة بتمويل من الدولة وإشرافها، وبنظام استثمار أو بعقد إدارة، حتى إذا أصبح القطاع الخاص قادراً وراغباً تقوم الدولة ببيع تلك المنشآت له (الخصخصة)، أو تقوم الدولة بإحداث القطاع المشترك تساهم فيه الدولة بنسبة من رأس المال والباقي يكون على شكل أسهم تباع للجمهور أو لشركاء معينين في شركة مشتركة لها نظامها ومجلس الإدارة الذي تمثل فيه الدولة وفق الأنظمة.

والفعاليات السياحية غالباً ما تنظم نفسها في اتحادات أ جمعيات أو روابط وتقوم السلطة الحكومية بدعم ذلك التوجه وتنظيمه، ويكون تجمعها نوعياً بحسب نوع نشاطها ومهامها مثل الفنادق - المطاعم - مكاتب السفر والسياحة - الأدلاء - الكتاب السياحيين - النقل وتأجير السيارات - الطيران....، أو قد تجمع نشاطين أو أكثر، وغاية الحكومة من تشجيع تلك التجمعات بسبب تأديتها لوظائف ومهام عديدة في مجال السياحة وأبرزها:

- إقامة المؤتمرات والندوات للحوار ومعالجة المسائل العامة التي تواجه أعضاءها.
- تعزز التعاون والتنسيق مع بقية الأطراف لتطوير العمل السياحي.
- تعيين ممثلين عن تلك الأنشطة للاشتراك في اجتماعات ومهام الجان والمجالس.
- تنفيذ البحوث والدراسات والتدريب للعاملين لدى أعضاءها.
- المساهمة بوضع المعايير والمقاييس للتسهيلات والخدمات السياحية وتنفيذها.
- المساهمة أو القيام بتنفيذ المناسبات السياحية الخاصة بها بالتنسيق مع الإدارة السياحية.

وفي مجال السياحة يكون للحكومة الدور الأساسي في التنظيم والتشريع والدعم ويكون للقطاع الخاص العمل التجاري والتنفيذي للعملية السياحية، وكل منهما يكمل الآخر.

في الشكل التالي أهم القواعد التي يمكن لمنظمي الرحلات البيئية أن يطبقوها:

- قم بإعداد تعليماتك حول الحماية للبيئة في النشرات والمعلومات، لتعطى قبل الرحلة للمشاركين.
- أوضح مفاهيم الحماية والحساسية الثقافية قبل وخلال الرحلة وتعاون مع العاملين في المقاصد.
- أرشد الزوار عن منتجات سيئة قد تعرض عليهم في الأسواق، وسبب تجنب شرائها، وإرشادهم للمنتجات من المحلات المرخصة التي تبيع منتجات من صنع محلي أو مستوردة جيدة.
- ادعم إنشاء مشروع محلي لحماية البيئة والمارد، وشجع الزوار على المساهمة بالتبرع له.
- إذا كان في المنطقة هيئة للحماية شجع التبرع لها بمعدات أو احتياجات أخرى، أو الانتساب لعضويتها، واشرح للزوار مبررات التبرع لها.
- زود الزوار بالإرشادات ليساهموا في الإقلال من التأثيرات السلبية (مثلاً: لا تلبس ثياباً مزركشة غريبة، أو أزياء مثيرة، لا تدخن في الأماكن المقيدة، لا تتكلم بصوت عال..).
- حذر الزوار من النواحي الحساسة اجتماعياً، أو التصرفات الضارة مثل توزيع حلويات على الأطفال، هدايا للعاملين... وإذا كان لا بد من التعبير بالهدية، فيمكن أن يقوم الدليل السياحي بتسليمها لوجيه القرية أو المدير في المدرسة أو المؤسسة.
- تأكد من أن الأدلاء السياحيين ملمون بالتعليمات البيئية وطرق إيصالها إلى الزوار بشكل مناسب.

- وجه السائقين بضرورة إيقاف المحركات لمنع الضجيج ودخان الديزل في نقاط التوقف.
- وزع النشرات عن الحياة البرية في المنطقة ومشاريع حمايتها، وشجع الزوار على التبرع لها.
- أوضح التعليمات حول البيئة من خلال رسائل الترويج عن المنطقة التي توزع على مكاتب السفر ومنظمي الرحلات، وأقم دورات مكثفة عنها للسائقين والأدلاء السياحيين والعاملين في تلك المواقع إضافة إلى حملات التوعية العامة للجمهور.

الجمعية الأمريكية لمكاتب السفر (آستا) أصدرت توصيات للمسافرين سميت **باللائحة الأخلاقية السياحية** وهي تتضمن تعليمات محددة يوصى السائح بإتباعها وتنفيذها، وأهم ما تضمنته اللائحة:

في السفر للأعمال والإجازات:

1. احترم هشاشة الأرض، وعليك الاشتراك مع الجميع لحماية البيئة، أو أن المقاصد الجميلة المتميزة قد لا تكون متاحة لأجيال المستقبل.
2. اترك آثار أقدامك فقط، خذ صوراً وذكريات، لا تترك مخلفات، لا تأخذ مواد للذكرى من المكونات الأساسية في المواقع الأثرية والمناطق الطبيعية.
3. لكي تكون زيارتك ذات معنى، ثقف نفسك عن خصائص المنطقة التي تتوجه لزيارتها: الجغرافيا - العادات المحلية - السلوك المناسب - المواضيع الاجتماعية الحساسة ... وامنح بعض الوقت للحوار مع الناس، وتعرف على السكان المحليين بأسلوب مناسب.
4. احترم خصوصية وكرامة السكان المحليين مهما كانوا، واستأذن الناس قبل تصويرهم.
5. لا تشتر منتجات مصنعة من نباتات أو مواد حيوانية نادرة محلية مثل: العاج

6. والقرون – الصدف والقواقع – المرجان – جلود الحيوانات – الريش..، اقرأ وأعرف السلع الممنوع إدخالها للمنطقة.
7. اتبع دائماً الدالات الأرضية، ولا تزعج الحيوانات في موطنها الطبيعي.
8. تعرف على الهيئات التي تعمل على حماية البيئة بالمنطقة، وادعم برامجها المقررة.
9. امش وتمتع بالأصوات الطبيعية، وشجع السائقين أن يوقفوا المحرك في نقاط التوقف.
10. ناصر وادعم الفعاليات والمنشآت السياحية التي تنهج المحافظة على البيئة وتطبق قواعدها.
11. حاول التعرف على الهيئات المعتمدة من قبل الآستا بتبنيها تلك التوصيات.

نظام المعلومات السياحية والمراقبة:

الأسس الرئيسية لمراقبة مسيرة السياحة هي استخدام نظام إدارة المعلومات السياحية TMIS، فهو يوفر المستند الرقمي اللازم للبحوث السياحية ودراسات السوق والترويج، واتخاذ القرارات حول مجالات تطوير الأنشطة، وتتبع تنفيذ التطور السياحي بهدف تحسين مستوى المنتج السياحي بشكل عام، ومن المناسب أن يطبق نظام المعلومات بأسلوب تقني (الكمبيوتر)، وبنماذج وأشكال يتم فيها جمع وتجميع المعلومات، وتكون متوافقة مع النماذج المستخدمة عالمياً (نماذج المنظمة العالمية للسياحة) وذلك للتمكن من تبادلها مع الدول الأخرى وإجراء المقارنة بنفس المعايير، وتكون بداية المعلومات من المركز أو المنشأة أو الموقع ليتم تجميعها في المنطقة، وترسل بالتالي إلى الإدارة المركزية للسياحة ثم إلى الجهات المعنية والمهتمة داخل وخارج المنطقة والبلد، والمعلومات الأساسية التي يتم غالباً الحصول عليها من المنطقة هي:

- عدد السياح القادمين للمنطقة وخصائصهم (الجنسية أو بلد الإقامة الدائمة للدوليين - المنطقة الوطنية للمحليين - الغرض من الزيارة - فئات العمر والجنس والمهنة - مستويات الدخل - شكل السفر (مجموعة، فرد ، عائلة) وأية خصائص أخرى في الطلب السياحي مثل الموسمية ومتوسط فترة الإقامة...
- مستويات انطباع السياح عن المنطقة والموارد والتسهيلات والخدمات السياحية فيها.
- توزع الطلب على الموارد السياحية: نوع وعدد الزوار لكل موقع والموسمية.
- المبيت: نوع وعدد المنشآت والغرف والمستويات والتعرفة والتوزيع الجغرافي لها.
- الخدمات السياحية الأخرى مثل المطاعم وخدمات النقل وتأجير السيارات والخدمات المكملة للسياحة.
- المعلومات الاقتصادية عن السياحة مثل: متوسط إنفاق السائح - أوضاع الاستخدام - مساهمة السياحة في الاقتصاد المحلي أو الوطني - عوائد الدولة من السياحة - وغيرها.
- جميع المعلومات عن أنواع ومستويات التأثيرات على البيئة والمجتمع والثقافة المحلية.
- مستويات انطباعات السياح عن مكونات وخدمات المنطقة.
- ما يتعلق بالتأهيل والتدريب السياحي للكوادر اللازمة للسياحة.
- أية معلومات أو مسائل تتعلق بالتنمية السياحية في المنطقة.

ويتم تتبع التنفيذ وفق أسلوب مكتبي وميداني واستخدام نماذج وسجلات معينة، ومن نتائج التحليل الدوري لواقع العمل يمكن للسلطة

المحلية ملاحظة المشاكل قبل أو فور ظهورها، لتتمكن مـن اتخـاذ الإجـراءات المناسبة قبيل حدوثها أو لمعالجتها قبل أن تتفاقم، وكذلك للوقوف على مدى تحقيق الأهداف المحددة في خطة التنمية، والتعديلات التـي يتطلـب الوضـع إدخالهـا عـلى الخطـة أو الـبرامج التنفيذيـة، وهنـا تـأتي أهميـة ودور نظـام المعلومـات والمسـوح السياحية والزيارات الميدانية في الحصول على المعلومات والإحصائيات اللازمـة لدقـة تنفيذ التتبع والمراقبة للعمل السياحي.

تحقيق حيوية قطاع السياحة

من المهام الأساسية لـلإدارة السـياحية دعـم حيويـة وفاعليـة وأنشـطة قطـاع السياحة، وتطبيق المعايير والمقاييس المحددة التي يجب أن تضعها السلطات المعنية لمجالات السـلامة والصـحة والراحـة والبيئة،وخاصـة في المواقـع المسـتهدفة للتنميـة السياحية حتى تكون دليلاً مرشداً للعاملين في السـياحة والسـكان المحليـين والـزوار، كما تكون مستنداً لتحديد المسؤولية حول تنفيذ تلك المعايير والمقاييس، وقد نشرت المنظمـة العالميـة للسـياحة عـام 1988 تقريـراً عـن مراقبـة مسـتويات الجـودة في التسهيلات والخدمات السياحية أوضح بأن عـلى الفعاليـات السـياحية التحـول مـن المراقبة البسيطة إلى المبادرة لإدارة الجودة، وتحسينها وفق سياسـة محـددة تطبقهـا الإدارة والعاملون للوصول إلى مستويات تكفل الموقـف التنافسي ـ الجيـد للمؤسسـة، وتصبح الجودة إحدى المزايا وعناصر جذب الزوار.

وبشكل عام فإن لسياسة الجودة في السياحة أربعة أهداف رئيسية هي:

1) تحسين نوعية المنتج السياحي وأداء الخدمات السياحية.
2) تطوير الإنتاجية ومردود العمل.
3) تحسين البيئة العامة للحياة في الموقع والمنطقة.
4) تحسين أوضاع المؤسسة وأساليب العمل ومستوى العائدات.

حتى لو تم تطبيق خطة التنمية أو مراحلها الأولية بنجاح، فإن إدارة السياحة يجب ألا تطمئن وتقتنع بأن المنتج السياحي أصبح مناسباً للمستقبل، فقد تحدث تغيرات في توجهات التيارات السياحية، أو أن بعض المنتجات السياحية أصبحت غير مرغوبة من السياح في بعض الأسواق السياحية، أو أن بعض المناطق ترغب بتبديل أسواقها المستهدفة للوصول إلى أسواق أكثر جدوى وريعية، أو أن بعض الموارد السياحية وصلت لحدود الإشباع (طاقة الاستيعاب)، ولهذا تبرز الحاجة إلى اتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنب الركود أو الانحسار.

والمرحلة الحرجة التي تصلها المنطقة تضعها أمام خيارين، إما التجديد والتحديث للحفاظ على المزايا والاستثمار، أو تسير المنطقة أو الموقع إلى الانحسار سياحياً، والمناطق أو المواقع السياحية التي تبقى صالحة لفترة طويلة في ميدان السياحة هي التي تقوم بمواكبة المتغيرات والتبدلات سواء في توجهات الأسواق السياحية، أو في تطوير وتنويع المنتجات بما يتوافق مع رغبات السياح والطلب السياحي بشكل عام.

عملية المراقبة المستمرة توفر الأساس لتحديد كيف ومتى وماذا وأين يجب التدخل والتطوير في المنتج وفي خطة التسويق السياحي، وتجب الاستفادة من نتائج المسوح الخاصة برغبات السياح وقناعاتهم وملاحظاتهم، وتؤول عملية المراقبة والتقييم إلى سياسة تتبلور في أهداف وبرنامج أو خطة تنمية، وعلى مدراء السياحة القيام بزيارات لمناطق أخرى ناجحة سياحياً للاستفادة من التجارب والخبرات، وخاصة في المواقع المنافسة أو المماثلة، كما يجب القيام بلقاءات مع منظمي الرحلات والفعاليات السياحية وسماع آرائهم ومقترحاتهم حول تطوير المنطقة، إضافة إلى تطوير وتحديث طرق ووسائل الترويج والأنشطة الترويجية المحلية وأنماط السياحة التي يمكن إحداثها وترويجها في المنطقة.

التغييرات في تركيب وتوجهات التيارات في الأسواق السياحية ورغبات السياح ظواهر مستمرة ومتطورة وقد تشمل موقعاً سياحياً أو منطقة أو بلداً بأكمله لسبب من الأسباب، ولتجنب الانعكاسات الحادة لتلك التغييرات على المستوى السياحي، يجب عدم حصر التخطيط في محور الاعتماد فعلى سوق محدد أو عدد من الأسواق، بل يجب التفكير دائماً بتوسيع الأسواق السياحية والشرائح في الطلب السياحي، وتطوير وترويج عناصر وموارد ومنتجات جديدة في العرض السياحي الأوسط على السياحة الثقافية، والتي يشكل الأوربيون والغربيون عموماً معظم السياح ذلك السوق، ولهذا فإن أية أحداث سياسية تنعكس بشكل حاد ومؤثر على حجم الحركة السياحية من ذلك السوق، ولذلك لجأت بعض تلك الدول مثل تركيا ومصر إلى تنويع عرضها السياحي ليشمل سياحة الاستجمام البحري والتسوق والفلكلور وغيرها.

توعية الجمهور وإعلام السائح:

الجمهور في المنطقة المحلية بشكل عام، والجماعات قرب مواقع التنمية بشكل خاص يجب تعليمها عن السياحة (فوائدها - قضاياها وكيفية التعامل معها ومع السائح القادم من ثقافة ولغة مختلفة - خطط التنمية وبرامجها - الأنشطة السياحية - والطرق المناسبة التي تجعلهم يستفيدون من السياحة بشكل مباشر أو غير مباشر)، وكذلك رفع مستوى وعي الجمهور جول أسس حماية البيئة في المناطق الطبيعية وطرق المحافظة على الموارد الثقافية والأثرية والمباني التراثية ودعم الفنون والفلكلور المحلي والمهن التقليدية وتحسين النوعية والجودة في البيئة الطبيعية والاجتماعية.

وتكون تلك التوعية وفق برامج كجزء من خطة التنمية السياحية، أو توضع وتنفذ بشكل مستقل حسب خصائص المنطقة والحاجة، والتوعية

مستويات، فإما أن تكون عامة وموجهة للجمهور، أو تكـون موجهـة لشريـحة منه مثل الطلاب أو الأطفال أو مواضيع للإعلاميين أو المجموعات الدينية ورجالها .... ولكل فئة أو شريحة لغة وأسلوب يناسبها.

وبشكل عام تستخدم الوسائل التالية في مجال التوعية العامة (الجمهور):

- رسائل إذاعية توضح الوضع الحالي للسياحة والوارد والأنشطة المقررة.
- برامج تلفزيونيـة محليـة ومقـابلات مـع شخصـيات سـياحية توضـح قضـايا السياحة.
- الصحف والمجلات بنشر مواد ومقالات عن السياحة وأوضاعها.
- نشرات وملصقات جدارية للتوزيع الواسع تتضمن رسائل إعلانية وترويجية.
- مواد عن السياحة في المنطقـة في منـاهج المـدارس وتشـمل تعلـيمات حـول حماية البيئة.
- لقاءات مع السكان تبين فيها واجباهم ومجالات استفادتهم من السياحة.
- نشر مجلة سياحية دورية تجمع بين التوعية والترويج للمحليين والفعاليـات السياحية.
- إقامة النـدوات العامـة والمـؤتمرات حـول مواضـيع محـدد عـن السـياحة في المنطقة.

في مناطق التنمية الحديثة تبدأ حملة التوعية للوجهاء والموظفين في المنطقـة، لأنهم الأساس في نشر الوعي السياحي فيها، وبذلك يتمكنون من المشاركة في العملية التخطيطية، ومن تنفيذ البرامج بتقديم الآراء والمقترحات المفيدة.

في المنـاطق السـياحية التـي تختلـف ثقافتهـا كثـيراً عـن الثقافـة في الأسـواق السياحية، فإنه غالباً ما يقع سوء تفـاهم بـين المحليـين والسـياح، وذلـك بمخالفـة أو انتهاك بعض العادات، أو من خلال المظاهر المثيرة مـما يثـير اسـتياء السـكان، ولهـذا فمن الضروري إعـلام السـياح عـن العـادات والتقاليـد والأزيـاء والسـلوك المناسـب، وكيفية التصرف حيال الطقوس الدينية والأمـاكن المقدسـة محليـاً، وكـذلك إعلامهـم فيما إذا كان يوجد أسلوب المساومة (المفاصلة) في الأسواق، وما هي الأعـراف حـول الإكرامية (البخشيش) في المطاعم والفنادق، وموضوع السـماح بالتصـوير، وكـل مـا يتعلق بالعادات والطقوس والسلوك المناسب محلياً.

ويمكن أن تتضمن رسائل التوعية والإرشاد بيانات عن سياسات حمايـة البيئـة وقواعدها، والشرح عـن بعـض الظـواهر الخاصـة في المنطقـة، ويجـب كـذلك تنبيـه السائح حول خطر الاعتداء في مواقع معينة أو خلال فترة معينة (إذا كـان موجـوداً) وإرشاده إلى ما يجب عمله لتحقيق الحذر اللازم، وتوعيته بعدم التعامل مع اللـذين يبيعون سلعاً مغشوشة في الشارع أو الأسعار الباهظة للسلع التي يطلبها البائعون في الأسواق.

وغالباً ما تصدر تلك التعليمات على شكل لائحة موجهة للسائح " اعمل كذا .. ولا تعمل كذا " بنشرة بسيطة، إضـافة إلى واجـب الـدليل السـياحي بتقـديم بعـض الإيضاحات حول تلك المواضيع.

أمن وسلامة السائح:

تحقيق أمن وسلامة السائح عنصر هـام في نجـاح السـياحة ومزيـة للمنطقـة، وقواعدها قدمت من خبراء المنظمة العالمية للسياحة عـام 1994 (الملحـق رقـم 8)، وهي تحدد المخاطر في أربعة مجالات رئيسية هي:

- **البيئة المؤسساتية والإنسانية**: تبرز المخاطر الإنسانية والمؤسساتية عندما يقع السائح ضحية الإهمال العام (التعرض للسرقة -للنهب -للاحتيال والغش ..) أو وجود ظواهر العنف مثل الجريمة المنظمة والاغتصاب والخطف والإرهاب، أو عدم الاستقرار السياسي، أو التعصب الديني، وغياب أو نقص وسائل الحماية والأمن العام في المنطقة أو البلد.
- **علاقة السياحة مع القطاعات الأخرى**: مستوى ضعف الإدارة في السياحة والتنسيق مع القطاعات الأخرى قد يساهم في حدوث الخلل في تأمين السلامة والأمن الشخصي للسائح، وهذا الخلل ينعكس على التكامل الطبيعي والسياحي والفوائد الاقتصادية للسياحة في المنطقة. ويبرز ذلك الخلل في عدم تطبيق المقاييس والمعايير الموضوعة للسلامة والأمن في المنشآت السياحية بشكل خاص، والمواقع السياحية والمنطقة بشكل عام، كما ينعكس على مستوى الاحترام لقواعد الاستثمار للبيئة، وانتشار الإهمال في تسهيلات السائح والغش التجاري، وكل هذا يؤدي إلى احتمال تعرض السائح للأذى، وبالتالي عزوفه عن زيارة المنطقة.
- **المسافرون الأفراد (بشكل فردي)**: يمكن أن يسبب السائح لنفسه المشاكل في مجال سلامته وأمنه، فقد تكون له ممارسات غير مناسبة للمنطقة، وخاصة في مجال طريقة تشجيعه للأحداث الرياضية أو سلوكه الخاص في أنشطة الإجازات والاستجمام (التعري والظهور بلباس البحر غير المعتاد أو بالشورت في شوارع محافظة ....) أو حتى في نوع وطرق تناول المأكولات والمشروبات، كما قد يكون للسائح المفرد حالة صحية خاصة، قد تؤثر عليه أثناء السفر وما يقتضيه ذلك من حاجة السائح للعناية أثناء الزيارة، وقد يجهل السائح

الفرد التعليمات المتعلقة باحترام عادات السكان المحليين والقوانين المحلية ورسائل التوعية والإرشاد المتعلقة بالسائح وسلوكه المناسب في المنطقة المقصودة.

- **المخاطر الطبيعية والبيئية**: تحدث تلك المخاطر إذا كان المسافرون:
- غير مدركين الخواص الطبيعية والتأثيرات التي يمكن أن تؤثر به.
- غير مستعدين صحياً للسفر لبعض المناطق (التلقيح ووسائل الوقاية).
- عدم اتخاذ الحيطة الضرورية في تناول الطعام والسلوك الصحي.الاستعداد للحالات الطارئة مثل الكوارث الطبيعية والأوبئة المنتشرة.

ولهذا فمن الضروري أن تكون لكل منطقة سياحية ومن جميع مستوياتها محلية كانت أم وطنية خطة حماية سياحية، وبرنامج تنفيذي، وأهم ما يجب أن تتضمنه خطة الحماية ما يلي:

- توضيح المخاطر السياحية المحتملة تبعاً لشكل السفر، ومدى تأثيرها على الأماكن السياحية.
- وسائل منع وقمع المجرمين للسياح بالأذى أو الابتزاز.
- مكافحة انتشار المخدرات، وحماية السياح والسكان من تجارها وموزعيها بقوانين صارمة.
- حماية المواقع التاريخية والمراكز الأثرية من التصرفات المضرة بها.
- وضع أدلة إرشادية للعاملين والسياح حول السلوك المناسب في المناسبات السياحية.
- تزويد الفعاليات السياحية الدولية عن خطة الحماية والسلامة المعتمدة في المنطقة.

- تنظيم إدارة الأزمات في الظروف الخاصة والكوارث الطبيعية وحالات الطوارئ.
- تحديد أسلوب التعامل مع وسائل الإعلام في المنطقة وخارجها.
- وضع ونشر إجراءات وتعليمات في المنشآت والتسهيلات السياحية بشأن الحريق والسرقة.
- اعتبار قواعد السلامة والأمن ومتطلباتها شرطاً للترخيص في جميع الفعاليات السياحية.
- وضع ضوابط صارمة لإدارة قواعد سلامة وأمن السائح والبيئة.
- تحديد الوثائق المطلوبة من السائح القادم والمواطن المغادر والإجراءات الصحية المعتمدة.
- وضع نظام حول التأمين المتاح للسائح والجهات المعنية به، وغالباً ما يكون لفترة الزيارة.

يجب على السلطات المحلية أن تنفذ مسوحاً بهدف إبراز المخاطر المحتملة المتعلقة بالأمن والسلامة في مناطقهم، والسلطات السياحية واجبها بيان واتخاذ الإجراءات المناسبة التي تقتضيها ويتطلبها تنفيذ المعايير والمقاييس المتعلقة بالمنشآت والتسهيلات السياحية كافة.

والمعروف أنه لا يمكن نفي وجود المخاطر بالكامل، ويجب أن يتم إعلام السائح بأية مخاطر محتملة حتى لو كانت بسيطة حتى يأخذ الحذر، إلى جانب إعلامه بالجهود الموجودة للحماية، والمتبع في العديد من البلدان هو إحداث جهاز " بوليس سياحي" في المواقع السياحية، ويكون مؤلفاً من عناصر مدربة على مهامها في حماية السياح ورعايتهم أثناء الزيارة.

مراعاة قواعد وحدود الاستيعاب:

عندما لا تتم العملية التخطيطية بالشكل الصحيح، وحتى لو تمت تبعاً لأسس التنمية الاستثمارية، فإن هناك خطورة لا يمكن توقعها أثناء إعداد الخطة، وهي الوصول أو تجاوز حدود طاقة الاستيعاب في مجالات البيئة الطبيعية والبيئة الاجتماعية والبنية التحتية للموقع السياحي، وذلك التجاوز سوف يؤدي إلى الخلل في توازن ومستوى جودة المنتج السياحي وفي ظروف المنطقة العامة، وسوف ينجم عن ذلك تدهور حركة القدوم السياحي للموقع، ومشاكل عديدة للمجتمع والبيئة ..، ولهذا فإن مستويات الاستيعاب للمواقع السياحية تقتضي وضع استراتيجيات مناسبة تطبق بحزم، فإذا قاربت المنطقة الوصول لحدود طاقة الاستيعاب القصوى، فإن تلك الاستراتيجيات يمكن أن تستخدم للمساعدة في إجراء التحديث والتطوير لطاقة الاستيعاب في المنطقة في ثلاث طرق:

- يمكن إضافة تسهيلات أو منشآت تزيد من طاقة الاستيعاب.
- يمكن تحديد عدد السياح الذين يمكن أن يستوعبهم الموقع والتقيد به.
- توزيع تيارات السياح بشكل يخفف الضغط على الموقع الذي وصل للحد.

وتلك الإجراءات يمكن تنفيذها بشكل منفصل أو تنفذ معاً حسب الحالة.

كما يمكن زيادة طاقة استيعاب الموقع أو المنطقة بوسائل عديدة على المدى البعيد وأهمها:

- زيـادة طاقـة الاسـتفادة مـن الخـدمات والمرافـق مثـل المـاء والكهربـاء وتصريفات النفايـات والاتصـالات، حيـث يمكـن اسـتخدام تقنيـات حديثـة لتقنين استخدامها بقدر الحاجة الفعلية.
- توسيع طاقة تسهيلات النقل وخدماه كالطرق ومنـاطق التوقـف أو تحديـد نوع الآليات التـي يسـمح لهـا بالـدخول للموقـع لتجنـب التلـوث وزحمـة المرور في مناطق الزحام.
- تخصيص مكان منشآت المبيت بعيداً عن الموارد السياحية.
- إذا كان بالإمكـان، تحديـد مكـان التسـهيلات وخـدمات السـائح قريبـاً مـن الموارد السياحية.
- في المواقـع واسـعة المسـاحة مثـل الحـدائق الطبيعيـة يمكـن إنشـاء مواقـع مشوقة خارج الموقع، أو مواقف سيارات فيها يمكن للسائح أن ينطلق منهـا سيراً على الأقدام أو راكباً الحصان لزيارة الحديقة ومعالمها.
- مـنح تسـهيلات للمجموعـات السـياحية والإقـلال مـن التسـهيلات للسـياح الأفراد.
- تشجيع الزيارات السريعة للموقـع مـع الحفـاظ عـلى الفائـدة مـن الزيـارة للسائح.
- إعلام السياح كيفية استخدام الموقع بلوحات إرشادية وشارات مسار الجولـة في الموقع.
- إذا كان هناك استياء محـلي أو تملمـل مـن الزيـادة في عـدد السـياح، وضـح للسكان أهمية السياحة ومدى استفادتهم منها.
- إذا كان الموقـع صـغيراً ومعرضـاً للاسـتخدام الكثيـف، اصـنع نموذجـاً عنـه (ماكيت) يكون مجاوراً للأصـل، بحيـث يمكـن للسـائح أن يأخـذ فكـرة عـن الموقع أو المورد الأصلي.

- التحكم بتوجيه مجموعات السياح إلى المواقع بحسب درجة الضغط على تلك المواقع.
- إنشاء معالم مشوقة جديدة وتسهيلات تساهم في استيعاب قسم من السياح.
- يفيد إنشاء موارد سياحية اصطناعية " عمل الإنسان" مثل الحدائق ومدن الملاهي والأبراج لاجتذاب قسم من الزوار المنطقة المكتظة إليها، رغم أن ذلك الأسلوب يحتاج إلى استثمارات كبيرة وخبرة في البناء والإدارة.

في فترة الذروة في قدوم السياح تصل درجة استيعاب المنشآت السياحية للحدود القصوى، بينما تكون في الحدود الدنيا في فترة الركود، وتنعكس تلك الظاهرة على الاستخدام للقوة العاملة ونسبة الإشغال (طاقة الاستيعاب) والريعية...، ولهذا يتم وضع سياسة تهدف إلى التخفيف من حدة الموسمية بإجراءات وأساليب عديدة متبعة في العديد من الدول لأهمها:

- إنشاء موارد ومشوقات ومنشآت وخدمات سياحية تناسب مختلف فصول السنة وخاصة فصل الركود، كمثال: منتجعات التزلج على الثلج الجبلية يمكن استخدامها في فصل الصيف للمشي- أو بركوب الخيل في ربوع الطبيعة، أو إقامة أنشطة تناسب فصول السنة مثل الاحتفالات والمهرجانات الثقافية والمباريات الرياضية خلال فترة الركود السياحي.
- استخدام طرق ووسائل تسويقية وبرامج ترويج خاصة، واستهداف شرائح خاصة من السياح مثل كبار السن والمتقاعدين الذين يمكنهم السفر في أي وقت من السنة.

- وضع ونشر سياسة سعرية مدروسة، وذلك بمنح تخفيضات وأسعار خاصة في فترة الركود بما يكفل تشجيع قدوم السياح وتشغيل السياحة.
- تشجيع السياحة المحلية وتنظيم رحلات للطلاب والموظفين والعمال ومجموعات الشباب والعائلات وغيرهم بحوافز وأسعار وتسهيلات مناسبة لهم، ولهدف تشغيل المنشآت السياحية في المنطقة.

إدارة الأزمات:

أحد العناصر المهمة في مهام الإدارة السياحية التصدي الفوري ومعالجة حالات الأزمات، فالأزمات في مجال السياحة في المنطقة يمكن أن تحدث من أية مشكلة داخلية أو خارجية، وقد تكون مفاجئة (كوارث طبيعية - مثل الرياح الشديدة أو العواصف العاتية والسيول والزلازل والهزات الأرضية)، أو انتشار الأوبئة مثل الكوليرا والتهاب الكبد، أو عدم الاستقرار السياسي، أو التعصب العرقي أو الديني، أو الحروب الأهلية، أو أعمال العنف والإرهاب التي تقلق السياح، أو حتى احتمال الاعتداء على السياح بالتحرش والاغتصاب والخطف.... وغالباً ما ينجم عن تلك الأوضاع نتائج سلبية تنعكس بشكل حاد ومباشر على السياحة وخاصة في المجالات التالية:

- وقوع الحوادث العادية، لكن وصف وسائل الإعلام لها قد يأتي بعبارات مثيرة، غالباً وليس دائماً المبالغة تضخم الأزمة، وهذا يشكل عاملاً سلبياً في اتخاذ القرار لدى السائح.
- عزوف السياح عن زيارة المنطقة، وإلغاء الحجوزات وتوقف أعمال الفعاليات السياحية.
- معاناة المقاصد والفعاليات السياحية اقتصادياً نتيجة تناقص عدد السياح لفترة أطول من فترة الأزمة، ويحتاج الموقع لفترة طويلة لكي

يتمكن من إعادة الصورة للمنطقة السابقة للأزمة في الأسواق السياحية.

- بعد الأزمة يبادر الموقع بحملة إعلامية مكثفة لنشر المعلومات واقعية عن الأوضاع.
- بعد إنفاق تكلفة كبيرة لترويج فعال في الأسواق السياحية يبدأ توجه الحركة السياحية للمنطقة أو الموقع ولكن ببطء وحذر أحياناً.

لذلك يجب أن تضع السلطة المحلية خطة طوارئ مناسبة للمنطقة، ويجب أن تضع الإدارة السياحية المحلية الإجراءات المناسبة لتنفذ عند حدوث الأزمة التي تتعرض لها السياحة والموارد السياحية، ويجب تنسيق الخطط المحلية مع المستوى الإقليمي والوطني، وتشمل الخطة الإجراءات الصحية والسلامة للسياح.

اللائحة التالية تبين الأصول التي يجب إتباعها مع الإعلام خلال الأزمة.

قواعد للتعامل مع الإعلام خلال حالة الأزمة

- **كن سريعاً**، المعلومات تنتشر في العالم خلال دقائق، فإذا لم تصرح بالمعلومات بسرعة فإن وسائل الإعلام ستتولى تقديم الأخبار كما تريد، هدفك يجب أن يكون توضيح الغموض، وإزالة الانطباع السلبي عن طبيعة ومكان الأزمة بتقييم واقعي مفصل أكثر للخطر المحتمل في المقصد.
- **كن صادقاً وواقعياً**، فإدارات السياحة الوطنية تحتاج لأن تتعامل مع الإعلام بمصداقية، وخاصةً بالنسبة للمواضيع الاستثنائية المتعلقة بالسلامة والأمن مثل الكوارث الطبيعية والجرائم والمشاكل الصحية التي لا تعرف حدوداً دولية، فإذا وقع حدث في موقعك، قدم كل المعلومات: من –ماذا – أين – كيف وقدم أية خلفية عن المعلومات قدر الإمكان، فالخلفية عن المعلومات تضع الحدث في الصورة الحقيقية.

- **كـن متجاوبـاً،** فقـد يخلـق تصريـحك الأول طلبـات عديـدة للمعلومـات والتفصيلات أو المقابلات، والتعاون مع وسائل الإعلام يوفر لـك فائـدة عـلى المدى البعيد.
- **كن مستعداً،** يجب أن يكـون لـدى إدارة السـياحة الوطنيـة عنصرـ مميـز للتعامل مع الإعلام، وهذا العنصر يجـب أن تكـون لـه معرفـة بالمعلومـات المتعلقة بالسلامة والأمن، وتكون لديه قاعدة معلومات عن جميـع ممـثلي الإعلام في البلد والجهات الإعلامية الرئيسـية في الخـارج، ومكاتـب السـياحة الخارجية التابعة للبلد يجـب أن تقـوم بالمهمـة عـن البلـد، ورجـل الإعـلام سيكون متفهماً إذا عرف العنصر الإعلامي في إدارة السياحة، ويكون تعاملـه معه / معها مباشراً وسريعاً، فإذا كـان الإعـلام يسـتلم المعلومـات باسـتمرار وثبات من العنصر الإعلامي، فإنها حتماً ستكون معلومـات واقعيـة وجيـدة وتساعد في توضيح الحالة الطارئة بصورة بعيدة عن الإشاعات.

ويمكن تنفيذ ذلك الأسلوب في جميع المستويات

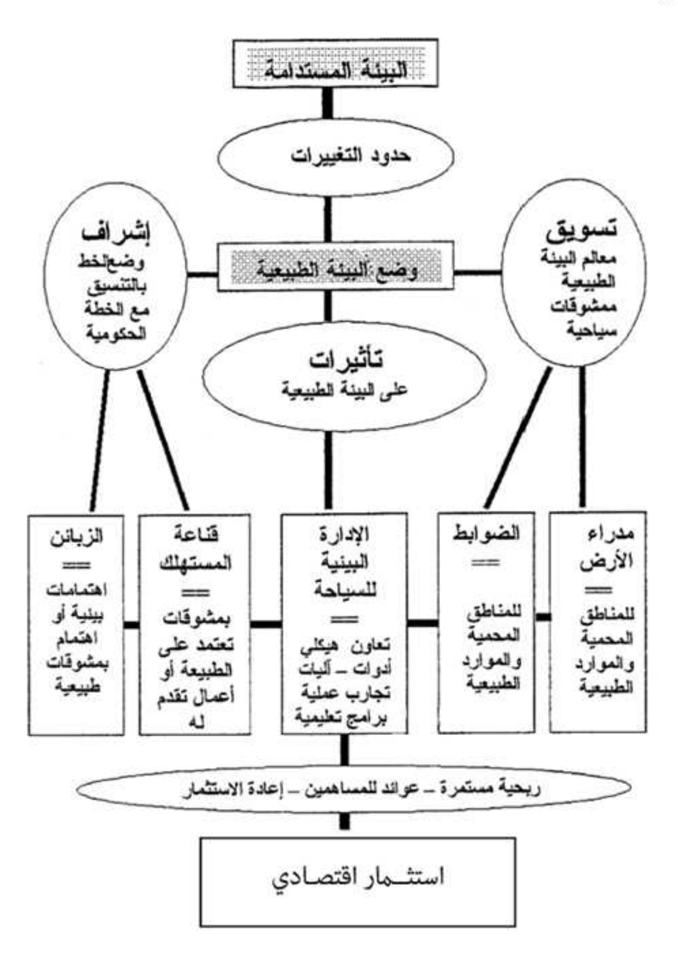
الأدوار في دعم ولإدارة السياحة الاستثمارية:

الوصول إلى سياحة استثمارية يتطلب الترابط في الدعم والإدارة من قبل جميع الأطراف المعنية، وبشكل خـاص ومحـدد: السـلطات الحكوميـة المحليـة والإقليميـة والوطنية المؤسسات السياحية للقطاع الخاص والمنظمات الأهليـة غـير الحكوميـة - والسياح أنفسهم، وكلهم مسؤولون في مسألة تحقيق السياحة الاستثمارية.

من المهم أن تقوم السلطة المحلية بإحـداث إدارة قويـة للسـياحة مـع قيـادة خبيرة فعالة، ويكون لها تمويل مناسـب، وكـادر مؤهـل يسـتطيع القيـام بمهـام إدارة السياحة في المنطقة، كما يجب التعاون مع المنظمات الأهلية غير الحكوميـة لكونهـا تعتمد على السكان المحليين وتمثل غيرتهم ومساهمتهم

التطوعية لحماية البيئة، وتقـديم الـدعم الفعـال لصـناعة السـياحة والعنايـة بـالموارد السـياحية والثقافـة المحليـة، بالإضـافة إلى مـا تقدمـه اتحـادات الفعاليـات السياحية والخدمات السياحية والأنشطة السـياحية التـي تقيميهـا أو التـي تسـاهم بإقامتها في المنطقة.

جميع تلك الأطراف لهـا أدوار نسـبية يجـب أن تتضـافر وتتكامـل مـن خـلال خططهـا وبرامجهـا نحـو الوصـول إلى تحقيـق الأهـداف العامـة للتنميـة السـياحية الاستثمارية.



اللائحة التالية توضح الأدوار والمسؤوليات للجهات الرئيسية المشاركة في تحقيق السياحة:

دور الحكومة (ماذا يمكن للحكومة أن تعمل؟)

* يمكن للحكومة أن تعتمد قواعد السياحة الاستثمارية في عملية التخطيط والخطة وذلك بـ:

- العمل والتنسيق مع الإدارات الحكومية الأخرى المعنية بالسياحة بأسلوب رسمي.
- القيام ببحوث ودراسات عن التأثيرات البيئية والثقافية والاقتصادية الناجمة عن السياحة.
- نشر تجارب لأنشطة اقتصادية ناجحة يمكن أن تفيد في تحسين مستوى أنشطة المنطقة.
- اعتماد وإقرار مقاييس وضوابط تتعلق بدعم التأثيرات الإيجابية البيئية والثقافية.
- مراقبة وتقييم مسارات التنمية السياحية واتخاذ القرارات التي تلزم حول ذلك.
- تطبيق النظم البيئية الإقليمية والوطنية في مجال السياحة.
- الحكومة تستطيع شمول مقتضيات التنمية السياحية في تخطيط استخدامات الأرض (المخططات التنظيمية).
- الحكومة تحدد أنماط التصاميم والمعايير المتعلقة بالبناء التي تحرص على أن تكون مشاريع التنمية السياحية ومنشآتها مع النسيج العمراني في المنطقة والطابع العام، ومتناغمة مع الثقافة المحلية والبيئة الطبيعية.
- الحكومة تحدد الوسائل والطرق المناسبة لتقييم تأثيرات المشاريع السياحية على الموارد الأثرية والصروح التاريخية باعتبارها محور الطابع الثقافي والتراثي في المنطقة.
- الحكومة لديها سلطة لتنفيذ تعليماتها بمنع التهريب وتجارة القطع

الأثرية والغش في منتجات المهن اليدوية، وقمع ظواهر المساس بالقيم التقليدية أو انتهاك حرمة الأماكن المقدسة....

- تستطيع الحكومة تشكيل مجلس استشاري يضم ممثلي السكان المحليين والجمهور العام، والفعاليات السياحية، والهيئات غير الحكومية والمساهمين، وغيرهم من الجهات المعنية.

* الحكومة يمكن أن تحقق وتطور السياحة الاستثمارية من خلال:

- تنفيذ حملات التوعية والتعليم للجمهور وشرائحه المختلفة حول البيئة والسياحة.
- توجيه الإدارات الحكومية والخاصة والجهات المعنية بالسياحة والموارد الطبيعية وغيرها.
- الحرص على أهداف السياحة ممثلة في التخطيط البيئي والاقتصادي.
- شمول اهتمامات السياحة في إجراءات التنمية المحلية أو الوطنية.

دور الهيئات غير الحكومية (ماذا يمكنها عمله؟)

- يمكن للهيئات أن تشترك بالمجلس الاستشاري لتمثيل الجمهور وحماية مصالحه وفي جميع الأجهزة الحكومية وعلى مختلف المستويات، وهذا يضمن دعم الخطط الإقليمية والمحلية والرأي المفيد حول خطة استخدامات الأرض.
- يمكن للهيئات أن تساعد في تطبيق قواعد السياحة الاستثمارية والاعتراض على إجراءات أو أعمال غير مناسبة للتنمية.
- تستطيع الهيئات تحريض السكان المحليين للمساهمة في دعم برنامج البحوث السياحية بتقديم وجمع المعلومات اللازمة لتلك البحوث.
- يمكن للهيئات أن تكون طرفاً مساهماً في تعليم الجمهور الأهمية الاقتصادية والاجتماعية الاستثمارية، وفي تأمين العوائد للمنطقة، إضافة إلى نشر التعليمات السلوكية للمواطنين والفعاليات السياحية والسياح.
- يمكن للهيئات أن تشارك بالمراقبة وتحديد تأثيرات السياحة على الثقافة المحلية والبيئة واستخدام الموارد السياحية والطبيعية في المنطقة، وبالمقابل تأثير القطاعات الاقتصادية والاجتماعية على التنمية الاستثمارية للسياحة.

دور الفعاليات السياحية التي تقدم السلع والخدمات السياحية للسائح:

- يمكن للفعاليات أن تساعد في تحسين الوسط الحيوي، مثلاً: بالإقلال أو إلغاء الأعمال الضارة بالموارد الطبيعية (مبيدات الأعشاب في ملاعب الجولف - أو إلقاء الثلج الاصطناعي فوق التلال)، ودعم الحدائق والتقيد بالتعليمات الصادرة.
- يمكن للفعاليات أن تقوم بدور رئيسي في موضوع الاستخدام الأمثل والمستدام للأرض والماء والوقود والغابات في الأنشطة السياحية التي تقوم بها.
- يمكن للفعاليات أن تطبق في منشآتها قواعد إعادة الاستخدام للماء والأوراق وكل ما يمكن أن يحقق توفيراً في النفقات، وتطبيق معايير وتعليمات معالجة الصرف الصحي وترحيل النفايات والنظافة العامة.
- يمكن للفعاليات أن تتبنى وتطبق الوسائل الحديثة في الاستفادة من الطاقة الشمسية وقوة الرياح وصنابير الماء ومفاتيح الكهرباء التي تغلق آلياً عند عدم الاستخدام.
- يمكن للفعاليات الإقلال من المخاطر الصحية والأمنية بالابتعاد عن المواقع الطبيعية الخطرة أو المواقع العسكرية والبراكين النشطة ومواقع التجارب النووية....
- يمكن للفعاليات أن تضع في خطتها التسويقية الترويج لسياحة لا تضر بالبيئة ولا تمس الثقافة المحلية، وتؤكد على تزويد السياح بالتعليمات السلوكية الخاصة بالمنطقة.
- يمكن للفعاليات أن تتعاون في إصدار قرارات ذات أهمية بيئية وتشارك بتنفيذها.
- يمكن للفعاليات أن تساهم في خطة الترويج بإصدار مواد دعائية ورسائل ترويجية، وتزود السياح بمعلومات دقيقة وصحيحة عن الموقع والمجتمع المحلي، وما يجب على السائح من التزامات.

- يمكن للفعاليات أن تشارك في إجراء اختبارات بيئية دورية للموارد الطبيعية للتأكد من المعايير والمقاييس المحددة وخاصة في موضوع التلوث للماء والهواء واستهلاك الطاقة وجمال ظواهر الطبيعة، ومعالجة الصرف الصحي..

دور السياح (ماذا يمكن أن يعمل السائح؟)

- السياح الأفراد يستطيعون اختيار المقصد والسلعة أو الخدمة السياحية وفق ما يعرفونه من سمعة أخلاقية جيدة (الأمانة والتعامل الجيد) ومسؤولية بيئية محققة.

- يمكن للسياح معرفة المجتمعات المحلية وخاصةً: الجغرافيا والتاريخ والعادات والمقدسات والمحظورات (التابو) وخصائصها في المنطقة المقصودة، وكيفية التصرف لاحترام تلك الخصائص وعدم التعرض لأي سوء تفاهم.

- معظم السياح يسافرون للسياحة بهدف الاطلاع على الثقافات والفلكلور لدى الشعوب الأخرى ولهذا فهم واعون لواجباتهم بالابتعاد عن كل ما يمس الثقافة المحلية ويضر بالبيئة، ومع ذلك فهم يحاولون التعرف علة ما لم يعرفوه عن المنطقة المقصد، أما القلة منهم فالتعليمات والضوابط كفيلة بضمان تقيدهم بالتعليمات.

- يمكن للسياح الأفراد أن يتجنبوا شراء أو استعمال خدمات تضر بالبيئة الحيوية والطبيعية وفق التعليمات الموضوعة، مثل نظام النقل وأمكنة وقوف السيارات وعدم المساس بالنباتات والحيوانات المحلية...

- يمكن للسياح القيام بأنشطة ومبادرات تساعد في دعم الموارد في المنطقة والعائدات للمجتمع المحلي، كالمعارض والحفلات والمباريات والاحتفالات التي يرصد ريعها لمشروع بيئي أو اجتماعي محلي.

أسئلة إرشادية حول إدارة السياحة في منطقتك:

1. هل توجد إدارة محلية للسياحة في منطقتك؟ إذا كان ذلك، ما هو هيكلها؟ وكيف يمكن تطويرها لتقوم بالمهام؟ هل لها ميزانية؟ وهل جهازها مؤهل ومناسب للمهام؟
2. هل في منطقتك اتحادات لفعاليات القطاع الخاص السياحي؟ إذا كان ذلك، ما هي فعاليتها؟ إذا لم يكن، ما نوع الاتحادات التي يمكن تشكيلها؟
3. هل تم إحداث قاعدة معلومات سياحية أو نظام معلومات لدى إدارة السياحة في منطقتك؟ إذا كان ذلك، كيف يمكن تطويرها؟ إذا لم يكن، ما نوع المعلومات التي يمكن اعتمادها في نظام المعلومات في المستقبل؟
4. ما هي المجالات في قطاع السياحة التي تعتقد أن عليك مراقبتها حالياً ومستقبلاً؟ وكيف ومن المسؤول عن تنفيذ المراقبة في منطقتك؟
5. ما هي الوسائل والطرق المناسبة لدعم الفاعلية والحيوية في منطقتك؟
6. هل هناك برنامج توعية ينفذ في منطقتك وما هي فاعليته؟ وما هي الطرق الأكثر جدوى للتوعية يمكن تطبيقها في منطقتك؟
7. هل توجد مواد عن السياحة في مناهج التعليم في منطقتك؟
8. ما هي خصائص العادات المحلية والظواهر الثقافية والعوامل الأخرى التي يجب شمولها في لائحة سلوك السائح في منطقتك؟
9. ما هي العناصر الهامة لسلامة وأمن السائح التي يجب اعتبارها في مجال السياحة في منطقتك؟
10. إذا كانت في منطقتك مواقع قاربت الوصول إلى حد الإشباع (طاقة الاستيعاب)، ما هي المعايير والإجراءات التي يمكن تنفيذها لمعالجة تلك الحالة وتجنب حصولها مستقبلاً؟
11. هل يمكن توجيه السياح إلى مواقع في منطقتك لتجنب الزحام في مواقع أخرى؟

12. هل لدى السلطات الحكومية أو الإدارة المحلية للسياحة أي برنامج لمواجهة الأزمات المحتملة عندما تحدث؟

13. هـل مسـؤوليات وأدوار الإدارة الحكوميـة والقطـاع الخـاص والهيئـات غـير الحكومية والسياح معروفة ومحددة في منطقتك؟



الملاحق

الملاحـق

الملحق رقم (1)

ميثاق السياحة – لائحة حقوق السـائح:

الجمعية العمومية للمنظمة العالمية للسياحة في دورتها العاديـة السادسـة المنعقـدة في صوفيا (جمهورية بلغاريا الشعبية) من 17 إلى 1985/9/26:

1- إدراكاً لأهمية السياحة في حياة الشـعوب بسـبب تأثيراتها المبـاشرة والإيجابيـة عـلى القطاعات الاجتماعية والاقتصادية والثقافيـة والتعليميـة للمجتمعـات الوطنيـة ومـا يمكن أن تساهم بـه، وفي إطـار بيـان الأمـم المتحـدة وإعـلان مـانيلا حـول السـياحة الدولية، وبهدف تطوير التفاهم المشـترك والتقـارب بـين الشـعوب وتعزيـز التعـاون الدولي.

2- تؤكد ما هو صادر عن الجمعية العامة للأمم المتحدة بأن المنظمـة العالميـة للسـياحة لها دور مركزي ورئيسي في تطوير السياحة، وبناءً على البند 3 الفقـرة 1 مـن نظامهـا حول التنمية الاقتصادية، والتفاهم الدولي والسلام والاحترام لتنفيـذ حقـوق الإنسـان والحريات الأساسية للجميع دون تمييز بين العرق والجنس واللغة والدين.

3- وتأكيداً للبيان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عن الجمعية العامة للأمـم المتحـدة في 1948/12/1 وبخاصة المادة 24 التي تبين أن لكل شخص الحـق في الراحـة والإجـازة، ويتضمن تحديد ساعات العمل

والإجازات الدورية المدفوعة، كما تم اعتماد الميثاق العالمي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الصادرة عن الجمعية العامة للأمم المتحدة في 1966/12/16 الذي دعا الدول للإقرار بحق كل شخص بالراحة والإجازة، وتحديد ساعات العمل والعطل الدورية المدفوعة، وكذلك التعويض عن العطل الرسمية.

4- وتشير إلى القرار والتوصيات المعتمدة في مؤتمر الأمم المتحدة حول السياحة والسفر (روما أيلول 1963)، وبخاصة تلك التي *** بتطوير التنمية السياحية في عدة بلدان وتبسيط إجراءات الدول حول السفر الدولي.

5- مسترشدة بالتوجهات والقواعد التي تضمنها إعلان مانيلا حول السياحة الدولية المعتمدة في المؤتمر الدولي في 1980/1/1، التي تؤكد واقع الأبعاد الإنسانية للسياحة وتبرز الدور الحديث للسياحة كوسيلة مناسبة لتطوير الجودة، ومستوى حياة الشعوب كعامل حيوي للسلام والتفاهم بين الأمم، وتبين مسؤوليات الدول حول تطوير السياحة، وبخاصة نشر التوعية بين شعوب العالم لحماية وتطوير الموارد السياحية التي هي جزء من التراث الإنساني للمساهمة في إنشاء نظام اقتصادي عالمي.

6- تؤكد بثقة أن الحق بالعمل هو حق طبيعي لكل شخص، وبالنتيجة لكل شخص وفق الإعلان العالمي لحقوق الإنسان حق الراحة والإجازة والعطل الدورية المدفوعة، وتنفيذ تلك الحقوق لأغرض السفر بحرية بهدف التعلم و الاستجمام، و التمتع بمزايا السياحة في بلده أو مكان إقامته أو خارجه.

7- تدعو الدول أن تضع بوحي من المواد المحددة أدناه لائحة سياحة وتنفيذها وفقاً للوسائل التي تتضمنها تشريعات وتعليماتها الوطنية:

ميثاق السياحة:

المادة 1

1) حقوق كل شخص بالراحة والإجازة، وتحديد لساعات العمل، وعطلة دورية مدفوعة، وحرية مطلقة للحركة ضمن حدود القوانين، معترف بها دولياً.

2) تنفيذ تلك الحقوق يتضمن عامل التوازن الاجتماعي، وتبني التوعية الوطنية والدولية.

المادة 2

وفقاً لتلك الحقوق، يجب على الدول وضع وتنفيذ سياسات تهدف إلى تطوير وتكامل السياحة المحلية والدولية وأنشطة الفراغ لمن يعنيهم ذلك.

المادة 3

لتحقيق ذلك، يجب على الدول:

- تشجيع التنمية المتوازنة والمخططة للسياحة المحلية والدولية.
- تكامل سياساتها مع سياسات التنمية العامة في جميع المستويات المحلية والإقليمية والوطنية والدولية، وأن تتبنى إطاراً للتعاون الدولي الثنائي أو المتعدد، بالإضافة إلى سياسات المنظمة العالمية للسياحة.
- الاهتمام بما تضمنه إعلان مانيلا حول السياحة الدولية ووثيقة أكابولكو، إلى جانب وضع وتنفيذ سياساتها والخطط والبرامج السياحية ضمن أفضلياتها الوطنية، وفي إطار برنامج عمل المنظمة العالمية للسياحة.
- تشجيع تبني المعايير التي تسمح لكل شخص بالمشاركة في السياحة المحلية والدولية، وخاصة بتحديد فترة العمل والفراغ، وتطوير نظم

الإجازة السنوية المدفوعة، وتوزيع فتراتها والعطل الرسمية، ومراعاة الاعتبارات الخاصة لسياحة الشباب والمسنين والمعاقين.

- من أجل الأجيال الحالية والمستقبلية، يجب حماية البيئة السياحية ومواردها التي هي حالياً ظواهر التراث الإنساني والطبيعة والثقافة، وهي ملك لجميع البشر.

المادة 4

وعلى الدول أيضاً:

- تشجيع وصول السياح المحليين والدوليين إلى التراث والمجتمعات المضيفة، وذلك في إطار الاتفاقات السارية والمعتمدة من قبل الأمم المتحدة، والمنظمة العالية للطيران المدني، والمنظمة الدولية للبحار، ومجلس التعاون الجمركي، أو أي هيئة أخرى وبشكل خاص المنظمة العالمية للسياحة في ظل تزايد التوجه لتحرير السفر.
- تطوير التوعية السياحية، وتسهيل الاتصال بين الزوار والجماعات المضيفة بهدف تحقيق التفاهم المشترك.
- تأكيد سلامة الزوار وأمن أشيائهم الخاصة من خلال معايير للحماية والقمع.
- توفير أفضل الشروط الصحية الممكنة، وتقديم الخدمات الصحية اللازمة للوقاية من الأوبئة والحوادث.
- منع استخدام السياحة لاستغلال الآخرين لأغراض الدعارة.
- تطبيق معايير وضوابط الحماية للسياح والسكان والجماعات المضيفة من الاستخدام الغير قانوني للمخدرات.

المادة5

على الدول أخيراً:

- السماح للسياح المحليين والدوليين بالتحرك بحرية في أنحاء البلد، دون تجاوز أي قيود، وما هو مقرر للمصلحة العامة ويتعلق بمناطق معينة في المنطقة.
- عدم السماح بأي قواعد للتميز بين السياح.
- السماح للسياح باستعمال الخدمات الإدارية والقانونية لوسائل الاتصال العامة الداخلية والخارجية وبالمثل القنصلي لبلد السائح.
- تقديم المعلومات للسياح بما يوفر لهم الفهم الكافي لعادات السكان الذين يشكلون المجتمع المضيف، أو الأمكنة التي يمرون بها أو يتوقفون فيها.

المادة 6

السكان الذين يشكلون المجتمع المضيف في طريق الترانزيت أو في مواقع التوقف يجب أن يتاح لهم حرية الوصول إلى الموارد السياحية والثقافية طالما أنهم يحترمونها من خلال عاداتهم وسلوكهم البيئي تجاه الطبيعة، وهم معنيون بها وبأن يتوقعوا من السياح الفهم والاحترام لعاداتهم وعقائدهم، والعناصر الأخرى لثقافتهم التي هي جزء من التراث الإنساني، ولتسهيل ذلك الفهم والاحترام يجب نشر معلومات مناسبة تشجع على:

- توضيح عادات المجتمعات المضيفة - طقوسهم الدينية وتقاليدهم - الممنوعات والمحرمات المحلية (التابو) - الأماكن المقدسة والمعابد.. التي يجب أن تحترم.
- ثرواتهم الفنية والأثرية والثقافية التي تجب حمايتها.
- الحياة البرية والموارد الطبيعية الأخرى التي تجب حمايتها.

المادة 7

السكان الذين يشكلون المجتمع المضيف في طريق الترانزيت أو في مواقع التوقف مدعون لاستقبال السياح بالترحيب الحار الممكن، والمجاملة والاحترام الضروري لتحسين التعايش الدولي والعلاقات الدولية.

المادة 8

القائمون على السياحة والفعاليات السياحية وخدمات السفر يمكن أن تكون لهم مساهمة إيجابية في تطوير السياحة وتنفيذ ميثاق الحقوق هذا، ومن خلال نشاطاتهم لتنفيذ جودة المنتجات لتكوين عنصراً في الطبيعة الإنسانية للسياحة، وعليهم بشكل خاص الابتعاد عن تشجيع استخدام السياحة لجميع أشكال الاستغلال للآخرين.

المادة 9

يجب أن يكون التشجيع للعاملين في السياحة والفعاليات السياحية وخدمات السفر عن طريق منحهم التسهيلات والحوافز في إطار التشريعات المحلية والوطنية ليتمكنوا من:

- تنفيذ أنشطتهم في أفضل الشروط دون عوائق أو تمييز.
- الاستفادة من إمكانيات التدريب العام والمهني داخل وخارج البلد لتوفير العمالة المؤهلة.
- التعاون فيما بينهم وكذلك التعاون مع السلطات العامة والمنظمات الوطنية والمحلية بهدف تنسيق أنشطتهم وتحسين النوعية في خدماتهم.

* * * * *

القرار 14/38 المعتمد من الجمعية العامة للأمم المتحدة بدورتها 1983/38

السياحة

- القرار معتمد من قبل الجمعية العمومية للمنظمة العالمية للسياحة في دورتها 11 في القاهرة (مصر) 17-1995/10/22 بالقرار {(X1)A1RES1338}.

بناء على ميثاق السياحة لحقوق السائح (صوفيا 1985) الذي دعا الدول والأفراد لمنع أيه مجالات لاستخدام السياحة من أجل استغلال الآخرين لأغراض الدعارة.

وبعد المشاورات مع المنظمات الدولية والوطنية والمعنية الحكومية وغير الحكومية بالإضافة إلى ممثلي القطاع السياحي.

وبناءً على رغبة المجتمع الدولي بالاستمرار ضبط السياحة الجنسية التي بدأت ظواهرها بما يمكن وصفه بـ " أعمال تنظم من داخل قطاع السياحة أو من خارجه باستخدام تسهيلاته وخدماته لغرض أخر لتأمين العلاقات الجنسية التجارية من قبل السياح مع المقيمين في المقاصد:.

مدركين الخطر الصحي والنتائج الاجتماعية والثقافية لتلك الظاهرة بالنسبة للبلد المرسل والبلد المستقبل، خاصة عند استغلال أمر الشذوذ والخلل الاقتصادي والاجتماعي في المقصد المزار.

الجمعية العمومية:

- ترفض كل ما يشابه ذلك النشاط الاستغلالي والمدمر للأهداف الرئيسية للسياحة في تحقيق السلام وحقوق الإنسان والتفاهم المشترك والاحترام بين الشعوب وللثقافات والتنمية الاستثمارية.

- تشجب وتجرم بشكل خاص سياحة جنس الأطفال، معتبرة إياها خاضعة للمادة 34 لمقررات مؤتمر حقوق الطفل (الأمم المتحدة 1989)، وتستوجب إجراءاً قانونياً صارماً من قبل البلدان المصدرة والمستوردة للسياح.
- توصي حكومات البلدان المصدرة والمستوردة للسياح بأن توجه جهود إداراتها بما فيها إدارة السياحة لوضع ضوابط ضد سياحة الجنس المنظمة.
- جمع الأدلة حول سياحة الجنس المنظمة، وتشجيع تعليم الموظفين الحكوميين المعنيين والقادة التنفيذيين في قطاع السياحة عن النتائج السلبية لذلك النشاط.
- تعميم توجيهات للقطاع السياحي تؤكد منع أي تنظيم لأية أشكال لسياحة الجنس أو استغلال الدعارة كمشوق سياحي.
- وضع وتنفيذ ضوابط إدارية وقانونية وقمع سياحة جنس الأطفال، وخاصة من خلال اتفاقيات ثنائية لتسهيل تبادل المعلومات ومحاكمة السياح المتورطين بنشاط جنسي۔ غير قانوني يضم أطفالاً وأحداثاً.
- دعم المؤسسات الحكومية وغير الحكومية المعنية لاتخاذ الإجراءات ضد تنظيم جميع أشكال سياحة الجنس.
- مناشدة الدول المانحة ووكالات المساعدة ومصادرة التمويل الأخرى المعنية بمشاريع التنمية السياحية الهادفة لتنويع العرض من الخدمات السياحية في المقاصد التي تأثرت من ساحة الجنس لكي تبادر إلى المساعدة بتوفير فرص العمل في قطاع السياحة، وتطوير علاقاتها مع القطاعات الأخرى للاقتصاد الوطني، والمساهمة في دعم الاستثمار الاقتصادية والاجتماعية للسياحة.

- الإيعاز للشركات السياحية والفعاليات في قطاع السياحة والهيئات غير الحكومية لوضع معايير وضوابط ضد سياحة الجنس، وبشكل خاص ما يتعلق باستغلال الأطفال والأحداث للسياحة الجنسية.
- التوجيه المناسب لفعاليات السفر التجاري من أجل ذلك بـ:

1. المشاركة بالجهود والتعاون مع الهيئات الحكومية لإلغاء سياحة الجنس المنظمة سواء في المصدر أو المقصد في حركة السفر، المساعدة في كشف الأمكنة التي يمارس فيها ذلك النشاط.
2. تعليم العاملين وتوعيتهم عن النتائج السلبية لسياحة الجنس، وأهمها الانطباع السيئ عن قطاع السياحة والمقصد السياحي، ودعوة العاملين للمساهمة في إجراءات قمع الخدمات التجارية في السياحة.
3. تطوير تنفيذ لائحة خاصة تشجع على الانضباط الذاتي ضد انتشار سياحة الجنس.

* * * * *

الملحق رقم (2)

جدول 21 حول السياحة والسفر

الجدول 21 هو برنامج شامل للعمل أقرته 182 دولة في مؤتمر الأمم المتحدة حول البيئة والتنمية (UNCED) " قمة الأرض " بتاريخ 1992/6/14، وهي الوثيقة الأولى من نوعها التي تصدر بإجماع دولي، والبرنامج يقدم منهج عمل لتأمين مستقبل مستدام للأرض حالياً وللقرن 21، ويبرز مواضيع البيئة والتنمية وخطر التدهور الواقع على النواحي الاقتصادية والحيوية، كما يطرح إستراتيجية للتوجه إلى التنمية الاستثمارية.

يتضمن جدول 21 برنامج عمل للسفر والسياحة، لأن تلك الصناعة تلقى اهتمامات واسعة باستخدام الموارد الطبيعية والثقافية التي هي محور العمل السياحي، كما أن نطاق عمل السياحة العالم الفسيح، ولديها الإمكانيات الكبيرة لتحقيق الاستثمار للبيئة وتحسين مستويات الاقتصاد والمجتمع، وتقدم مساهمة فعالة لتطوير حياة الجماعات السكانية والبلدان معاشياً وحضارياً.

والمحاور الرئيسية لبرنامج السفر والسياحة في الجدول هي:

- منهاج عمل مقترح للحكومات في قطاع صناعة السياحة لخلق الإمكانيات وتأمين التنمية طويلة الأجل للمستقبل.
- تعريف دور السفر والسياحة للوصول إلى أهداف وقواعد الاستثمار.
- توضيح لأهمية الشراكة بين الأجهزة الحكومية وصناعة السياحة والفعاليات الأخرى.

- تحليل الأهمية الإستراتيجية والاقتصادية للسفر والسياحة.
- تثبت الفوائد العديدة من تعميم قواعد الاستثمار على جميع ميادين السياحة، وليس التركيز على نمط السياحة البيئية فقط.

في القسم الأول من البرنامج يوجد برنامج العمل، وفي القسم الثاني موجه للإدارات الحكومية ببيان مسؤولياتها تجاه السفر والسياحة، وكذلك مسؤوليات إدارات السياحة الوطنية وممثلي الفعاليات السياحية التجارية، والقسم الثالث موجه لشركات السفر والسياحة، وكل قسم يقدم هدفاً عاماً وعدداً من المهام المتعلقة بمجالات العمل، وفي كل مجال توضح الأهداف المحددة، والخطوات التي يمكن اتخاذها للوصول إلى الغاية المنشودة، ويشير الواقع أن عدداً من المؤسسات في أنحاء العالم بدأت فعلاً باعتماد وتنفيذ بعض المهام المحددة في مجالات عملها.

بالنسبة للإدارات السياحية الحكومية وممثلي الفعاليات السياحية، فإن الهدف الأساسي لها هو وضع نظم وإجراءات تنص على اعتماد قواعد التنمية الاستثمارية في عملية صنع القرار، وتحدد الإجراءات الضرورية لتحقيق التنمية السياحية الاستثمارية واقعاً وعملاً.

مجالات العمل الأولية التسعة، هي:

- تقييم طاقة الإمكانيات الحالية والهيكل الاقتصادي الكفيل بتحقيق السياحة الاستثمارية.
- تقييم دور الجهة المعنية في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.
- التأهيل والتدريب والتوعية العامة.
- التخطيط للتنمية الاستثمارية للسياحة.
- تسهيل تبادل المعلومات والمهارات والتقنية المتعلقة بالسياحة الاستثمارية بين الدول المتقدمة والدول النامية.

- تأمين مشاركة جميع قطاعات المجتمع في التخطيط والتنفيذ.
- تصميم عناصر جديدة في مكونات العرض السياحي وفق قواعد الاستثمار.
- قياس وتقييم التقدم خلال العمل لمعرفة مدى تحقيق شروط الاستثمار.
- اعتبار مسؤولية تحقيق التنمية الاستثمارية للسياحة من مهمة الجميع.
- وبالنسبة للشركات السياحية، الهدف الرئيسي لها هو وضع نظم عمل وإجراءات لشمول مواضيع التنمية الاستثمارية في مهام الإدارة، وتحديد الأعمال اللازمة للوصول إلى دورها في تحقيق السياحة الاستثمارية والمهام العشرة المحددة لها هي:
- الإقلال من الهدر بالتقنين وإعادة الاستخدام للمواد المستعملة بقدر الإمكان.
- المحافظة والإدارة الفعالة في استخدام طاقات المؤسسة.
- إدارة مصادر المياه العذبة.
- التعرف على أسباب المخاطر المحتملة.
- المواضيع المتعلقة بخدمات النقل.
- تخطيط وإدارة استخدامات الأرض وفق الخطة المعتمدة.
- مشاركة العاملين والزبائن والجماعات المحلية في مواضيع البيئة.
- مشاركة جميع الجهات المنية بتحقيق قواعد السياحة الاستثمارية.

التحديات التي يمكن أن تواجه العمل لتحقيق الأهداف التي تضمنها جدول 21 ليست مقدرة رقمياً أو معبراً عنها بوصف مفصل، لأنها نسبية وتختلف حسب المكان والبيئة العامة، لذلك فهي تحتاج إلى دراسة تفصيلية من قبل الأجهزة المعنية، وفي جميع الأحوال تكاليف تجاهل تلك المهام تفوق

كثيراً تكاليف تنفيذها، وعلى المدى القصير فإن التدهور في الموارد السياحية سوف يبدأ بسيطاً، فإذا تم تجاهله سوف يستمر ويتفاقم ، وعندها يبدأ التراجع الاقتصادي في قيمة المورد وفي حجم الأعمال، وتصبح تكاليف وجهود المعالجة للمشكلة أضخم بكثير بل قد تصبح متعذرة، وعلى المدى البعيد فإن مستقبل التنمية في ميادين السفر والسياحة سوف تعتمد على الأعمال التي تتخذ منذ الآن لتحقيق الجدول 21.

* * * * *

الملحق رقم (3)

تحديد طاقات الاستيعاب

إنشاء طاقة الاستيعاب يعتمد على مفهوم مستوى التنمية والاستخدام الذي لا ينجم عنه تدهور بيئي أو مشاكل اجتماعية أو ثقافية أو اقتصادي، أو يلاحظ من قبل السياح بأنه ينـتقص من متعتهم وراحتهم في المنطقة أو الموقع السياحي، وتحليل طاقة الاستيعاب هو وسيلة تطبـق بشكل واسع في مجال السياحة والتخطيط السياحي (وكذلك في مجال الحيـاة البريـة) للوصـول إلى تنمية استثمارية مـن خـلال بيـان الحـدود القصـوى للتنميـة، ولاسـتخدامات الـزوار وطـرق استخدام الأمثل للموارد الطبيعية والسياحية، والمعـروف أن أي نـوع مـن أنـواع التنميـة يـؤدي بشكل طبيعي إلى بعض التغييرات في البيئة، والشواهد في مواقع عديدة في العالم تقدم أدلة عـن نتائج زيادة الاستخدام عن طاقة الاستيعاب سـواء أكانـت عـلى البيئـة أم الاقتصـاد أم السـياحة وتراجع الحركة السياحية أمام عدم توفير الراحة والقبول لدى السياح.

عملياً، تحديد طاقة الاستيعاب ليس أمراً سـهلاً أو دقيقـاً، فهـي تتعلـق بعوامـل عديـدة تعتمد على افتراضات بتصور حالي لمستويات من التغيـرات المحتملـة، لكـن حـدود الاسـتطاعة نفسها قد تتغير مع الوقت عنـد القيـام بـإجراءات أو أعـمال معينـة، ولهـذا فـإن حـدود طاقـة الاستيعاب تكون عادةً قابلة للتعديل وفق أي تطورات في الطاقة نفسـها، ويبقـى مبـدأ تحديـد طاقة الاستيعاب أسلوباً يوجه التخطيط نحو السياحة الاستثمارية.

يمكن وضع حساب طاقة الاستيعاب لمنطقة أو مناطق معينة نامية أو مواقع تنمية صغيرة، كما يمكن تقديرها لمناطق على المستوى الإقليمي أو الوطني لكن في هذه الحالة تكون الطاقة الكلية هي حصيلة مستويات الاستيعاب لكل المواقع المنفردة فيها وخاصة المواقع الرئيسية الكبيرة والمنتجعات أو القرى السياحية، ويكون القياس هنا محدداً للمقاصد السياحية ومكوناتها من خدمات وتسهيلات ونظم النقل واستخدامات السياح.

كل منطقة تتميز بأنماط السياحة فيها تبعاً لمقوماتها السياحية، وهذا ينعكس على صياغة الأهداف السياحية للتنمية فيها، كما ينعكس على المستويات المحتملة للتغيير في البيئة الطبيعية والاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة إلى تركيب الطلب السياحي (الأسواق السياحية الوافدة) التي يتفاوت مدى التأثيرات التي تحدثها تلك الأسواق.

وعلى أي حال هناك خواص عامة شاملة لجميع الأمكنة والحالات، وبعض تلك الخواص يمكن تقيمها رقمياً، بينما يتم تقييم بعضها الآخر موضوعياً في مجال تحديد الطاقات، والعوامل الرئيسية التي يجب أخذها بعين الاعتبار هي:

البيئة الطبيعة والاقتصادية والاجتماعية:

يتعلق ذلك العامل بطاقة التنمية واستخدامات الزوار التي يمكن الوصول إليها دون أن يحدث تخريب (طبيعي أو بفعل الإنسان) ودون أن تحدث مشاكل اقتصادية ثقافية للمجتمع المحلي، وأن تبقى الاستفادة موجودة للمجتمع، وأن يبقى التوازن الخاص بين التنمية والمحافظة على حد الإشباع الذي ينتج عن تجاوزه تخريب دائم للبيئة الطبيعية أو مشاكل اقتصادية أو اجتماعية أو كليهما، والمعايير التي يتضمنها هذا العامل تطبق في المجالات التالية:

الطبيعية

- مستويات مقبولة من التأثيرات على المشهد العام، ونتائج الزحام في عدد الزوار.
- بيان النظم الحيوية التي يجب دعمها حماية لها قبل حدوث التخريب المحتمل.
- مستوى الحركة السياحية الذي يساعد على الحفاظ على المراكز الأثرية والمواقع التاريخية والثقافية دون تدهور.

الاقتصادية

- التوجه إلى أنماط سياحية تقدم فوائد اقتصادية دون خلل أو تضخم.
- اعتبار لحجم الفوائد الاقتصادية التي تعود لمجتمعات المحلية.
- مستويات استخدام القوى العاملة في السياحة من القوى البشرية للجماعات المحلية.

الاجتماعية والثقافية

- التوجه إلى مستويات وأنواع من السياحات التي يمكن استيعابها اجتماعياً دون أي تأثير سلبي على نمط الحياة والنشطة للمجتمع المحلي.
- التوجه لسياحات تساعد على حماية وإحياء الفنون والمهن ونظم العقائد والمناسبات والعادات والتقاليد للمجتمع المحلي.
- التوجه لسياحات لا يستاء منها السكان أو تنتقص من استخدامهم لمواردهم وراحتهم.

البنية التحتية

- تسهيلات وخدمات النقل المتاحة والمناسبة.

- تسهيلات المرافق العامة وخدماتها المناسبة (المياه والكهرباء وإدارة تجميع وترحيل المخلفات والصرف الصحي، والاتصالات).
- التسهيلات والخدمات الممكنة الأخرى مثل الصحة العامة والسلامة والإسكان وخدمات الإسكان للعاملين المحليين في الساحة.

الصورة العامة للسياحة والمنتج السياحي:

يرتبط مستوى السياحة بمستويات التنمية وعدد السياح الذي يتوافق مع مقومات المقصد السياحي والمنتج فيه، ونوع الاهتمامات لدى السياح الوافدين إليه (دوافع السفر)، فإذا زاد عدد السياح عن مستوى الاستيعاب للمقصد سوف يحدث تدهور وتخريب، وبالتالي سوف يتناقص عدد السياح وستنحسر نوعية وشعبية ذلك المقصد، ولهذا فإن التقييد بحدود طاقة الاستيعاب سيحافظ على المقصد من جهة وعلى توجه السياح إليه من جهة أخرى، وتحديد المستوى الأمثل للطاقة يتعلق بالمجالات التالية:

الطبيعية

- النظافة التامة ومكافحة التلوث في الموقع.
- ضبط الزحام في المقصد بشكل عام وفي الموارد بشكل خاص.
- النسيج العمراني للريف والمدن من حيث التصميم المعماري التقليدي.
- حماية ودعم النظم البيئية (التنوع الحيوي والبيئي) لمعالم الموارد الطبيعية.
- حماية ودعم المعالم الأثرية والتاريخية والصروح الثقافية.

الاقتصادية

- تقدير تكلفة العطلة حسب المستوى والفترة (مبدأ العرض مقابل المال).

- الابتعاد عن استهداف الربح فقط بالنسبة للمواقع الحساسة.
- الاجتماعية والثقافية.
- الاهتمام الجدي بالمجتمعات الفطرية وخصائص ثقافاتها.
- النوعية (الجودة) في المهن والفنون والظواهر الثقافية وعادات وسلوك السكان.
- علاقات التآلف والصداقة بين السياح والسكان المحليين.

البنية التحتية

- معايير مقبولة لتسهيلات وخدمات النقل.
- معايير مقبولة المرافق العامة.
- معايير مقبولة للخدمات والتسهيلات السياحية الأخرى.

وتكون جميع تلك المعايير عند قياسها متوافقة مع طبيعة الموقع، فالمعايير الخاصة بمنتجع شاطئي تختلف عن المنتجع الجبلي أو المنطقة الأثرية أو المصيف، كما يجب مراعاة الموسمية الحادة في بعض المقاصد التي تكون فيها حدود طاقة الاستيعاب مراقبة بشدة في فترة الذروة، وليس في فصل الركود، ولهذا يجب وضع معدلات متغيرة حسب الزمن في إطار موسمية وكثافة الحركة السياحية فيها، وإلى جانب ذلك تتخذ الإجراءات لزيادة طاقة الاستيعاب لاستيعاب الزيادة المحتملة في فترة الذروة، وفي بعض المواقع والحالات قد تصل الأمور إلى تحديد الحد الأقصى لعدد الزوار الذين يمكن استيعابهم، أو حتى منع الزيارة لبعض المواقع خلال فترات حرجة معينة من السنة مثل فصل توالد الحيوانات في الحدائق والمناطق الطبيعية.

* * * * *

الملحق رقم (4)

نموذج سياسة محلية سياحية

هذا النموذج هو مثال لسياسة محلية للسياحة، ويمكن اعتباره دليلاً أو مرشداً لمن يتوجه للتنمية وتبني سياسة محلية للسياحة، وهي لأغراض التوضيح ولها صفة العمومية، كما أنها لا تقدم أفضل أو أنسب شكل أو مضمون لسياسة سياحية مطلقة، لأن محاور السياسة السياحية تتعلق بعوامل خاصة بمنطلقات ومواقف كل بلد تجاه السياحة وموقعها في سلم أولويات التنمية في ذلك البلد إضافة لظروفه الاقتصادية والاجتماعية وما يحيط به من ظروف سياسية وعامة.

إطار لإعداد سياسة محلية للسياحة صادر عن مجلس مدينة:...

القسم الأول: الحيثيات (نتائج البحث) :

إن مجلس المحافظة يرى أن:

1. مدينة .... تتمتع بجمال المنظر وامتلاك المواقع التاريخية والموارد الثقافية والتنوع السكاني والفلكلور المحلي، وتلك المقومات تجذب الزوار والسياح.
2. وتلك الموارد يجب حمايتها والمحافظة على أصالتها، ليس فقط لأنها تعجب المواطنين والزوار ولكن بسبب قيمتها وفوائدها للسكان المحليين.

3. مساهمة السياحة في اقتصاديات المدينة لأنها تخلق فرص عمل ودخل للأعمال المحلية.
4. السياحة هي وسيلة تعليم تساعد الزوار والمقيمين للتعرف على تاريخ المدينة و مواردها الطبيعية والثقافية ومنجزاتها الاقتصادية .
5. السياحة تكرس الشعور بالكرامة وتخلق التفاهم العام بين السكان وزوارهم.
6. التنمية والترويج والتطوير السياحي لـ.............. يحقق مصلحة عامة.
7. السياحة لـ............. يجب تطويرها بطرق منظمة لكي تتم الفائدة القصوى للمدينة والسكان.
8. وضع سياسة محلية للسياحة هو ضرورة وهي إطار للتخطيط السياحي فيها.

القسم الثاني: السياسة

سياسة مدينة............. معدة لأجل:

1. تشجيع التطور العام المنظم والتنمية السياحية في المدينة.
2. تنمية المعرفة بتاريخ المدينة وخاصة لدى الشباب بهدف ترويج فكرة المحافظة والأهمية للمواقع التاريخية والآثار والأبنية والمناطق التراثية فيها.
3. اعتبار السياحة هي الوسيلة المتاحة والأسرع التي تجعل السائح والزائر يحترم القيم والعادات والتقاليد الأصيلة والمعتقدات الدينية للشعب الذي يعيش في المنطقة.
4. قياس تأثيرات السياحة على حقوق الإنسان لسكان المحليين بالنسبة لتمتعهم بمواردهم السياحية، وإشاعة التوازن بين الزوار والسكان في استخدامات وتسهيلات السياحة.

5. التأكيد على حماية الموارد الطبيعية والمحافظة عليها جيولوجياً وأثرياً، ودعم الكنوز الثقافية في المواقع السياحية.
6. تحسين ريعية الإعمال التجارية في المدينة وتعزيزها لتنظيم الاحتفالات والمعارض، وتطوير المهن إغناء زيارة السائح بالظواهر الحضارية، والتعرف على المنجزات الاقتصادية.
7. تشجيع السكان المحليين على تقديم الترحيب والاستقبال والتعبير عن روح الضيافة للزائر.
8. التأكيد على تنفيذ قواعد السلامة للسائح وحاجاته الشخصية وحماية حقوقه كمستهلك.
9. تحسين ظروف الحياة والأحوال العامة بشروط مناسبة للزوار والسكان.
10. توفير الفرصة والحق للزائر باستخدام وسائل الاتصال السريع وفق تعليمات نظامية كحق له.
11. رفع مستوى السياحة في المدينة بتطوير البنية التحتية الأساسية، وتقديم حوافز للاستثمار، وتأهيل الكوادر اللازمة للعمل في ميادين السياحة أو للتعامل مع السائح، والمساهمة بتمويل المحافظة على الموارد السياحية المحلية وتطويرها.
12. تعميم الوعي السياحي بين السكان والعاملين، وخاصة ما يتعلق بأهمية السياحة للاقتصاد والمجتمع، وتعريف العالم بالتراث والحضارة والمنجزات والمواقف السياسية.
13. التأكيد على أن أهمية السياحة قاعدة يجب اعتمادها في عمل الفعاليات السياحية والتخطيط العام، وأن تترسخ تلك القاعدة لدى الشعب والقادة والفعاليات السياحية في المدينة.

القسم الثالث: مهام ومسؤوليات الحاكم (المحافظ)

المحافظ هو المسؤول عن تنفيذ السياسات العامة في المحافظة.

(لدعم المحافظ في تنفيذ تلك المسؤوليات المتعلقة بالسياحة يتم إنشاء مكتب سياحي بالمدينة برئاسة مدير السياحة الذي هو ممثل المحافظ في مجال السياحة، ويعمل تحت إشراف المحافظ).

ويقوم مكتب السياحة بالتعاون مع القطاع العام والخاص والفعاليات المحلية بتنفيذ المهام التالية:

1. تشجيع تطوير البنية التحتية والتسهيلات والخدمات والموارد السياحية في المدينة.
2. التنسيق مع إدارة التعليم المهني لشمول السياحة في التخصصات المعتمدة، وخاصة المهن الفندقية واليدوية والعلوم السياحية.
3. تشجيع التعاون والتنسيق بين فعاليات المدينة والأفراد والمؤسسات لتطوير مظاهر المدينة ومعالمها، واستطلاع رأي تلك الجهات حول برامج وسياسات التنمية.
4. وضع واعتماد خطة شاملة لتطوير السياحة في المدينة بالاستفادة من خطط وتجارب مدن ودول أخرى والتجارب السابقة في المدينة.
5. قياس وتحليل وتوقع حجم الطلب السياحي والعائدات والتأثيرات على الاقتصاد والمجتمع.
6. تحديد المهام والصلاحيات للأجهزة العاملة في مجال السياحة في إطار الخطة المعتمدة.
7. تحديد الأولويات في تنفيذ سياسات التنمية والجهات المكلفة ببرامج العمل.

ويقوم المكتب بإشراف المحافظ ومجلس المحافظة بالتأكد من إدراك الجميع بأن أهمية السياحة وقد روعيت في العملية التخطيطية في المدينة

والمناطق وهيئات الأشغال العامة ومجالس التعليم وإدارات الأحياء، وبشكل خاص بيان تأثير دور تلك الجهات في مستوى صناعة السياحة والسفر من خلال سياساتها وبرامجها وآلية عملها.

كما سيقوم مكتب السياحة بتطوير المواد والوسائل الترويجية المقدمة للزوار والسياح بهدف:

1. التعريف بتاريخ المدينة وأوضاعها الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والموارد الثقافية والمعالم السياحية ومواقع الاستجمام ومواعيد المناسبات والإرشادات ...
2. بيان دور السياح والزوار والطلب منهم حماية المواقع الخاصة والموارد الطبيعية والمراكز الأثرية والثقافية وفق التعليمات المتعمدة والمعلنة.
3. توفير أجواء الترحيب والتفاهم في مواقع زيارات السائح والمدينة بشكل عام.

- ويقوم المكتب السياحي بمهامه بالتنسيق والتعاون مع الفعاليات والفنادق والمصارف ومؤسسات التعليم وإدارة السياحة الوطنية داخلياً.. من حيث تنفيذ السياسات والبرامج ومع المنظمات الإقليمية والعالمية للسياحة، من بيان الإمكانيات لتوفير التسهيلات والخدمات الخاصة بالسياحة الدواية وخاصة ما يتعلق بالنظم النقدية (تبديل العملات والتعامل بالنقد الأجنبي محلياً..) والجمركية وإجراءات السفر والإقامة، إضافة إلى مدى توفير الخدمات الخاصة ببعض فئات السياح كالمسنين والمعاقين ..

- إدارة الصحة العامة في المدينة أو ما يماثلها مسؤولة عن البيان بأن المنطقة خالية من التلوث، وتتوفر فيها شروط السلامة للسياح واستخداماتهم .

- المكتب السياحي بالتعاون مع الجهات المعنية ستضع المعايير اللازمة والتعليمات المتعلقة بسلوك الزائر حول حماية الحياة البرية والموارد الطبيعية من التخريب أو الاستخدام الزائد .
- وضع التعليمات المتعلقة بتوفير راحة السياح في مواقع زياراتهم، وخاصة في الحدائق ووسائل المبيت والإطعام وتسهيلات وخدمات النقل والأنشطة الأخرى .
- التنسيق مع الجهة المسؤولة عن النظافة العامة لتحقيق المستوى المطلوب لنظافة الشوارع والساحات والمواقع التي يرتادها السياح بشكل خاص.
- جميع الجهات المعنية بتطوير البنية التحتية والموارد الأثرية، وخاصة مكتب حماية الآثار مسؤولون عن جعل تلك البنية التحتية متوفرة، والمواقع الأثرية مجهزة ومتاحة بالشكل المناسب للسياح والزوار .
- شرطة البلدية وباقي الموظفين الرسميين عليهم التعامل مع السياح بكل ترحيب ومودة ، وعليهم سرعة حل المشاكل التي يتعرض لها السائح وتأمين راحته.
- مجلس التعليم الفني والمهني ينفذ برامج تأهيل وتدريب الكوادر اللازمة للسياحة، ورفع مستوى النوعية للخدمات وأداء العاملين في مجال الضيافة،وتلبية احتياجات وطلبات السياح.
- إدارة الترخيص والأذونات تضع معايير صارمة لمنح الرخص للسائقين وأصحاب القوارب والمستثمرين وأصحاب الامتياز للمشاريع السياحية، وتراقب تنفيذها بحزم.

القسم الرابع: مجلس السياسة السياحية

تحدث هيئة داخلية للتنسيق تدعى " مجلس السياسة السياحية "، وهو يتألف من المحافظ رئيساً ومدير السياحة ومدراء الإدارات الأخرى التي يتعلق عملها بالسياحة ويتضمن كمثال وليس للحصر: مدير الصحة العامة - مدير الحدائق والمنتجعات - مجلس التعليم - مدير التخطيط والتنمية الاقتصادية - مجلس المحافظة - رئيس الشرطة. وكل عضو يمكن أن يقوم بدره في تنفيذ مهام المجلس كممثل لجهته فيه.

والمجلس يقوم بالمهام المحددة له من أجل:

1. تنفيذ التعليمات المحددة من قبل مكتب السياحة، والمعتمدة من قبل المحافظ حول تأثير المنطلقات الحالية، والضوابط الموضوعية للسياحة في المدينة.
2. السعي للإقلال أو إلغاء أي تأثيرات سلبية من أو على السياحة.
3. تطبيق السياسة السياحية كل حسب دوره فيها وما يخصه.

يمكن للرئيس تشكيل لجان تساعد على تنفيذ تلك المهام وقد تضم:

1. لجنة تدقيق تشريعية:

- لتقييم وتحديد تقنين الظواهر التي تعرقل تنمية السياحة والضوابط المناسبة لها.
- اقتراح أو إعداد مثل تلك القواعد والضوابط التي تكفل استقرار النمو السياحي.

2. لجنة فنية لإنجاز المخططات والدراسات المتعلقة بمهام المجلس.
3. تجتمع اللجان بدعوة من رئيسها الذي يسمى من قبل رئيس المجلس ولمدة سنة قابلة للتمديد.

القسم الخامس: المجلس الاستشاري للسياحة

يعين المحافظ عدداً من الأعضاء كمستشارين في مجلس السياسة السياحية، ويتم انتقاء الأعضاء لتمثيل جهات معينة من فعاليات السكان المحليين، ويقدم المجلس الاستشاري الرأي والمشورة حول تنمية السياحة وسياسات التسويق السياحي وبرامج الترويج للمنطقة.

يقوم أعضاء المجلس الاستشاري بمهامهم دون أجر أو راتب، ويقتصر عملهم على المواضيع التي يعرضها عليهم المحافظ، وينتخب الأعضاء رئيساً ونائباً للرئيس لهم من بينهم، وقد يتم استبدال الأعضاء لسبب معين، أو يطلب منهم التنحي عن إبداء المشورة في المواضيع التي لهم علاقة مباشرة بها.

تلك اللائحة ستكون سارية بعد اعتمادها من قبل مجلس المحافظة ومصادقة المحافظ.

* * * * *

الملحق رقم (5)

لائحة تطوير تسهيلات السياحة البيئية

الخصائص العامة التالية مقترحة كدليل إعداد مقاييس ومعايير تفصيلية تتعلق بمواضيع محددة وحيوية لموقع معين، ويمكن تطبيقها لأنواع تنمية أخرى، ويمكن اعتبارها كدليل عام وليس كلائحة نموذجية صالحة بشكل مطلق لخدمات مهنية سياحية.

المواضيع المتعلقة بتخطيط منطقة:

- مباني الموقع وتكوينه لتجنب قطع الأشجار وأي ضرر يقع على باقي المعالم الطبيعية.
- استخدام الأشجار اليابسة حيثما وجدت (ساقطة بسبب الرياح أو أسباب طبيعية أخرى).
- مسارات الجولات يجب أن تراعي نمط الرحلة وسلوك الحياة البرية معاً.
- يجب اعتماد تجنب تعرية الأرض في حالة إشادة الأبنية وتحديد مواقعها.
- توجيه مجاري المياه بعيداً عن المسارات والطرق حتى لا تخلق عائقاً أو تسبب تخريباً لها.
- لا يجب نزع النباتات كلياً من الشواطئ وامتداد الساحل.
- الإقلال من المعابر فوق الأنهر والجداول.

- دعم الحياة النباتية في المناطق المجاورة للبحيرات والبرك والجداول الدائمة والمؤقتة لأنها تشكل حواجز تحمي التربة من السيول والانهيار.

- يجب تحديد مكان الأبنية بشكل يسمح بالحركة الطبيعية للحياة البرية، ونمو واستدامة الغابات، وزراعة أنواع عالية الارتفاع من الأشجار والنباتات.

- وضع علامات ودالات حول المساهمة بتحسين البيئة الطبيعية، إلى جانب تعميم ضوابط إرشادية معلنة عامة عن المنطقة، وأخرى خاصة بكل وحدة من وحدات الزيارة.

- نشر بيانات خاصة حول أنواع النباتات والأشجار في المنطقة لتعريف الزوار بما سيشاهدونه وسلوكهم تجاهها وخاصة في المناطق المحمية.

- الاستفادة من وسائل التطوير الأقل تأثيراً مثل الألواح الخشبية للمشي في الممرات الإجبارية والأرض الوعرة أو الحساسة.

- يجب تحديد مكان مراعي وإسطبلات الخيول ومخازن العلف بمواقع لا تسبب تلوثاً للموارد المائية أو التسهيلات السياحية.

- مراقبة وضبط أية مصادر للصوت العالي أو الرائحة التي نقد تزعج الزائر وتلوث البيئة.

- التصميم يجب أن يراعي التحولات الفصلية، وخاصة موسم المطار وزوايا أشعة الشمس.

- إضاءة الموقع ليلاً يجب أن تكون بشكل لا يزعج نمط الحياة اليومية للحياة البرية.

يجب توجيه عناية خاصة لتخطيط المسارات، خاصة في المواقع الفطرية للإقلال من الضرر للحياة البرية والنظم الحياتية للنباتات، واهتمام خاص بالأحياء التي تعيش في أنفاق أو أعشاش على الأشجار، ويشمل ذلك مسارات

المواصلات للآليات إذا لم يمكن تجنبه، بالإضافة إلى توفير التسهيلات لخدمات المعاقين في جولاتهم بتلك المناطق.

مواضيع تصميم الأبنية:

- تجنب الاستفادة من نمط ومواد وطابع البناء المحلي لتحقيق نسيج عمراني وبيئي متجانس.
- تنفيذ أشكال أبنية وهياكل تتناغم مع البيئة الطبيعية، وتطبق فيها المعايير البيئية المناسبة، وليس من الضروري التقيد ببعض المقاييس المتعلقة بالمواد للمدى القصير.
- تطوير النظم البيئية يجب أن يكون من أولويات المراقبة والتعليمات.
- تحديد مكان بعض الأنشطة الصغيرة في التسهيلات بشكل لا تسبب تأثيراً مثل مماسح الأحذية الآلية - الحمامات الخارجية .. التي يكون استخدامها ضرورياً.
- وضع مظلات لتغطية المعابر بين الكتل كساتر من المطر وأشعة الشمس.
- تأمين مخزون مناسب من معدات الجولات مثل حقيبة الظهر - أحذية خاصة - معدات تخييم - حبال - مصابيح بطارية ...
- الإعلان بوضوح عن التعليمات البيئية للزوار والعاملين في الأماكن المناسبة.
- تزويد باحثي وسياح البيئة بمواد ومعلومات مرجعية عن الموقع لغرض الدراسات البيئية.
- الأثاث الداخلي والمعدات يجب أن تمثل الطابع المحلي، عدا ما لا يتوفر منها محلياً.

- يجب منح تسهيلات خاصة لمنتجي المواد المحلية والمهنيين المحليين والفنانين لتحقيق دورهم واستفادتهم من التنمية السياحية.
- تجنب استخدام المعدات الخطرة أو ذات الاستخدام الكثيف للطاقة والموارد.
- يجب أن يتضمن التصميم اعتبارات إبعاد الحشرات والزواحف والقوارض، وفق مبدأ منع تسللها من الخارج أفضل من قتلها في الداخل.
- تسهيلات لتشجيع السياح على اكتشاف الموقع مشياً حيثما يفضل ويمكن ذلك.
- تأمين التسهيلات المناسبة للسياح والزوار المقعدين والمعاقين في جولاتهم بالمنطقة.

مواضيع البنية التحتية وموارد الطاقة:

- تحديد أمكنة مكونات الموقع بحيث يستفاد من التهوية الطبيعية للتسهيلات ويتم الإقلال من استخدام الطاقة غير الضرورية.
- العمل على الاستخدام الايجابي للطاقة الشمسية أو الرياح كمصادر مساعدة للطاقة حيثما أمكن ذلك.
- تمديدات المياه بحيث ألا تشوه المنظر العام أو قريبة من الطرق والمماشي.
- استخدام مولدات الطاقة الهيدروكهربائية يجب أن تستخدم بأقل تأثير على البيئة.
- الاقتصار على استخدام التكييف في المناطق التي تحتاج لضبط الرطوبة ودرجة الحرارة مثل غرف الكمبيوتر في تسهيلات البحوث، والاعتماد على ما أمكن على التهوية الطبيعية.

مواضيع إدارة النفايات، والنظافة العامة:

- توفير وتوزيع دورات مياه وسلال قمامة في الأماكن المناسبة، وخاصة في بدايات الطرق لاستخدامات الضيوف والزوار والعموم، وترحيل دوري للقمامة دون أصوات مزعجة.
- يجب تحديد مكان إسطبلات ومعالف الخيول ومخازن العلف بشكل لا يسبب تلوث البيئة والموارد المائية.
- تصميم وتحديد مكان تجميع المخلفات بعيداً عن الحيوانات والحشرات.
- استخدام التقنيات الحديثة لمعالجة المخلفات العضوية، وإعادة استخدامها لغير أغراض الشرب، أو إزالة التلوث منها قبل إعادتها إلى البيئة الطبيعية.

* * * * *

الملحق رقم (6)

تنظيم الرحلات بيئياً

توصيات ومقترحات لمنظمي الرحلات

نظام المعلومات والإدارة البيئية

1. الالتزام بتوثيق قواعد بيئية وإرشادات ومسؤوليات بهدف تحقيق سياحة مقبولة اجتماعياً وتنمية استثمارية كأهداف متكاملة.
2. توزيع المسؤوليات البيئية بأعلى المستويات داخل المؤسسة.
3. مسوح دورية للنوعية (معايير الجودة) للشركة ومنتجاتها السياحية.
4. نشر وتعريف وقياس المعايير والضوابط البيئية، وتطوير نظام معلومات بيئي شامل.
5. تقييم التنفيذ/ التطبيق والإمكانيات العملية لجمع وتحليل المعلومات البيئية.
6. جمع دوري للتقارير البيئية من قبل المختصين/الإدارة حول المواقع الداخلية ومنتجها السياحي التسويق: سياسة المنتج.
7. اعتبارات بيئية تعتمد ضمن تخطيط المنتج السياحي والتعريف بخصائصه عن الاستعمال.

-7- A : اعتبارات لإدارة بيئية تخص المبيت والإطعام:

الإدارة البيئية: نظام الحماية البيئية في المؤسسة: توجد أشكال عديدة لإعلان التعليمات والمعايير البيئية (تعليمات منشورة بوضوح - لوحات إرشادية

بأمكنة مناسبة - كتيبات - جوائز - حدود الجودة والنوعية ..)، المؤسسة تضع تلك القواعد والمعايير في مجالات:

- طرق تجنب الهدر في وسائل العمل والاستخدام.
- الطاقة: الاستخدام الأمثل للطاقة (مصادر اقتصادية - مقاييس الاستخدام).
- الماء: الاستخدام اللازم ومنع التلوث، وإيصال الماء المعالج للري، واستخدام ماء المطر لغير الشرب.
- الهواء والصوت: تعليمات وضوابط لمنع الضجيج وتلوث البيئة.
- تعليمات سلوكية للضيوف والزوار وتبليغها لمنظمي الرحلات تبين التصرفات المناسبة.
- تنفيذ تعليمات الشروط الصحية لخدمات الإطعام والعاملين في مجاله.
- شروط بيئية للمشتريات اللازمة للمؤسسة من المتوفر في المنطقة.
- شمول التسهيلات الخارجية للمؤسسة التعليمات البيئية.
- تدريب الكوادر على سلوك الاهتمام بالبيئة وقواعدها وتعليماتها.

-7- B: اعتبارات لمقاصد بيئية معينة: سياسة بيئية لتحقيق مفهوم تنمية سياحة استثمارية:

تدابير تطبيقية وأنشطة في المجالات التالية:

- تحديد ودعم تنفيذ معايير الجودة في البيئة.
- التخطيط: تنظيم التشغيل / الاستخدام لتسهيلات البنية التحتية وفقاً لمتطلبات الشروط البيئية (مثل: محاولة إصلاح أو استبدال التسهيلات المؤثرة على البيئة بأخرى جديدة).

- مراعـاة القواعـد البيئيـة عنـد التخطـيط لمواقـع أثريـة بحيـث تكـون متوافقـة مـع خصائصها.
- تحديـد طاقـة الاسـتيعاب لجميـع مكونـات البنيـة التحتيـة والتسـهيلات حسـب خصائصها.
- تحديد المواقع ذات الخصائص المتميزة وبيان القواعد البيئية المناسبة لها.
- النقل: توفير وسائل وطرق للنقل تلائم البيئـة (مثـل اسـتخدام الـدراجات - وسـائل محلية).
- الطاقة: وسائل توفير - استخدام ملائم واقتصادي - نظام حماية وأمن من المخاطر.
- النفايات: طرق ووسائل جمعها وفصل مواقع التجميع - ومحاولة إعادة الاستخدام.
- الماء: الجودة في مياه الشرب - وسائل استهلاك اقتصادية - منع التلـوث - وتصريـف المياه المالحة ومعالجتها وإعادة استخدامها في المجالات المناسبة.
- الصوت والهواء: تجنب الضجيج وتلوث الهواء.
- المعلومات والعلاقات العامة: توعية مستمرة لقواعد النوعية في البيئة - حملات تعليميـة - برامج دعم - إقامة مناسبات - إنتاج مواد إعلامية...

-7- C: برامج إجازات ذات تأثيرات قليلة على البيئة

- تطوير الرياضات والمنتجات والخدمات الرياضية المناسبة للبيئة.
- إقامة دورات رياضية ملائمة للأوضاع والقواعد البيئية في المنطقة.
- مراعاة خصائص المناطق الحساسة (جولات مناطق سياحة المخاطر).

- تنظيم أنشطة بيئية يشارك فيها الزوار (عمل في المزارع - حماية مواقع - تعلم مهن محلية - اشتراك في المناسبات والاحتفالات ..) بإطار ترفيهي وتطوعي.
- شمول البرنامج تعليمات سلوكية حول الطبيعة / البيئة تبلغ لمنظمي الرحلات.

-7- D: اعتبارات حول وسائل وطرق نقل ملائمة للبيئة:

- ترويج طرق بيئية للوصول (دراجة - حفلة تكسي - سفينة .. حسب الحال والمتاح، وذلك حسب الفترة - نوع الوسيلة - المسافة) وخاصة للمسافات القصيرة.
- تحديد فترات الجولات بعدد الساعات ضمن البرنامج السياحي وعرضها كخيارات.
- توزيع حركة ومسارات النقل خلال فترة الذروة، واستخدام القطارات الليلية أو الوصول بمنتصف الأسبوع ومسارات الحركة داخل المقصد.
- تسهيلات وترويج أشكال ملائمة للبيئة في مجال النقل (المشي- ركوب الخيل والعربات - الدراجة - الحافلات - آليات كهربائية - مصاعد جبلية ...).

8. مواكبة التزايد في الطلب السياحي، وعدد الجولات البيئية بزيادة الخدمات السياحية اللازمة: المبيت - الإطعام - النقل - تطوير وسائل التسويق والترويج - خدمات الاتصالات.
9. استخدام الأوراق والمواد بشكل اقتصادي وبأقل تأثيرات بيئية.
10. وضع نظام توزيع المواد الترويجية يتضمن الأسلوب المناسب لكل مادة ترويجية.

11. تشجيع وترويج المنافسة بين الوكالات السياحية في مجال المساهمة في الترويج السياحي للمنطقة توزيعها للمواد الترويجية ضمن نطاق عملها وأنشطتها.

التسويق: سياسة الترويج والاتصالات: اللوائح والمحتويات:

12. التنسيق مع الجهات المعنية لوضع قواعد مشتركة وإقامة أنشطة بيئية في المنطقة.
13. تتضمن اللوائح معلومات بيئية حول المبيت ومنطقة المقصد وحالة النقل / المرور وتسهيلات الإجازات / الرياضة والمقترحات حول السلوك المناسب للسياح تبلغ لمنظمي العطل للتقيد بها.
14. إعلان أسماء مؤسسات المبيت والمقاصد التي منحت جوائز بيئية لتشجيع غيرها.
15. إعلان التعليمات النمطية عن التلوث المحتمل بشكل واضح حسب كل نوع من وسائل النقل والإجراءات التي يجب اتخاذها عبر مسافة الطريق.

الدعاية والعلاقات العامة: خدمات السائح (الاستعلامات والإرشاد)

16. إعداد مواد الدعاية والاستعلامات الملائمة لجميع أشكال النقل والنقل العام (خرائط المواقع - الخطوط المنتظمة للنقل العام - المواعيد - نصائح حول الحركة والسفر)...
17. مسوح لاستقصاء رأي منظمي الرحلات وتبادل المعلومات معهم حول الوضع السياحي ومستوى الخدمات السياحية وقناعاتهم ومقترحاتهم للتطوير.

التدريب

18. تدريب بيئي نظامي للكوادر في الإدارة المركزية مرة في السنة على الأقل.

19. معلومات دورية وتعليم للفعاليات السياحية (قادة الرحلات - مرشدين - أدلاء - مرافقون - لجان المشتريات ..).

التعاون

20. التنسيق مع جميع الجهات المعنية في مجال إقامة أنشطة داخل المقصد.
21. الاتصال والتنسيق المستمر مع : المتعاملين - السياسيين - الأجهزة المحلية - البلديات - الجهات المعنية بالطبيعة - وسائل الإعلام العامة...
22. حملات توعية ودعاية مشتركة حول السياحة والبيئة.
23. تعزيز الاتصالات والتعاون مع المنظمات الأهلية المهتمة بالطبيعة والبيئة.

- للقيام بمبادرات مشتركة في مجال نشر المعلومات وإقامة المناسبات والعروض والندوات ورحلات بيئية خاصة.
- تبادل المعلومات عن الوضع الحيوي في المقاصد.
- التنسيق لتصميم برامج إجازات وسياحات ملائمة للبيئة في المنطقة.
- المساهمة في التوعية السياحية والبيئية للزوار والسكان المحليين.

24. التواصل الدائم مع منظمي الرحلات وشركات السفر والفعاليات السياحية كافة بهدف المساهمة لتنفيذ مسوح للنوعية في البيئة، وتقديم المقترحات لوضع استراتيجيات ونظام مراقبة للجودة في الخدمات والتسهيلات والبيئة.
25. التعاون مع مؤسسات تعليمية وعلمية (الجامعات - مراكز البحوث) لإعداد دراسات - رسائل الدبلوم أو الدكتوراه - حلقات بحث - تجارب تطبيقية ... حول البيئة والسياحة.
26. دعم إنشاء جمعيات أو منظمات شعبية أو توجهات سياسية لتحسين الوضع الطبيعي والبيئي والسياحي في المنطقة.

* * * * *

الملحق رقم (7)

المؤشرات الداعمة للسياحة الاستثمارية

تتضمن اللـوائح التالية مـؤشرات أساسـية، وأخـرى نسـبية لمواضـيع سـياحية معينـة تستحق التفاصيل

الموضوع	المؤشر	المقاييس المقترحة
المناطق الساحلية		
تخريب بيئي تدهور الشاطئ تناقص الثروة السمكية	كمية التخريب مستوى التدهور صيد الأنواع الأساسية	نسبة التخريب من المستوى الطبيعي نسبة القسم المعطل من الشاطئ ❖ زيادة أعمال الصيد ❖ كمية السمك في مساحة معينة
الزحام الزائد ضرر للتنوع الحيوي (الحيتان مثلاً)	الكثافة المستخدمة الكمية من النوع	أشخاص / م في وحدة حساب الشاطئ ❖ العدد من النوع ❖ تغير في تركيب الأنواع ❖ عدد المشاهدات من الأنواع
تدني نوعية الماء فقدان السلامة	مستويات التلوث مستويات الجريمة مستويات الحوادث	قذارة وكمية معادن ثقيلة عدد الجرائم المرتكبة (سرقة - اعتداء) حوادث مائية لنسبة من السياح
الجبـــال		
فقدان تنوع الحيوي	النجـاح في اسـتعادة الأصناف استمرار النوع بالموقع الأصلي	❖ عدد الأصناف ❖ تغير في تركيب الأنواع ❖ عدد المقتول بالطرقات المشاهدات والتقارير المصورة

التخريب	التخريب من قبل السياح نسبة التخريب المستمر والمتكرر	❖ نسبة التخريب من السطح الكلي ❖ المشاهدات والتقارير المصورة
فقدان الصلات بين المواقع	طول الطريق والوعورة	❖ عدد الساعات في الآلية ❖ كلفة الدخول والتكلفة المحلية
فقدان العزلة والخلوة	رغبة ورضاء الزائر	❖ عدد الناس في فترة الذروة بالمنطقة ❖ استقصاء حول توفر العزلة
فقدان النوعية في الجمالية	جاذبية الموقع (الحياة البرية)	كثافة الوجود البشري (حساب المخالفات)
تدني نوعية الماء	مستويات التلوث	قياس التلوث - الأوساخ والشوائب
حدائق الحياة البرية المداراة		
الصحة المتدنية للأصناف	نسبة استعادة للأصناف الأصلية التغيير في تركيب الأصناف	❖ مراقبة عدد فئات الحيوانات ❖ إحصاء العدد لكل صنف إحصاء نسبة كل نوع من الأصناف
الزحام الزائد	الكثافة المستخدمة	❖ عدد الزوار ❖ نسبة الممارسين /السكان ❖ الحيوانات في فترة الذروة
التعديات البشرية	السكان في الحديقة وجوارها الأنشطة في الحديقة وجوارها	عدد السكان في 10كم^2 من المساحة ❖ نسبة المساحة المتأثرة من الأنشطة غير النظامية (إشغالات - قطع أخشاب..) ❖ نسبة الأرض المجاورة المستخدمة لأغراض إنسانية مثل الزراعة
الانتهاك والتجاوز	مستوى الانتهاك في الحديقة	❖ عدد حوادث الانتهاك المسجلة ❖ الضرر على تواصل التنوع الحيوي

فقدان السلامة	تعامل الإنسان – ومع الحيوان	❖ عدد تعديات الإنسان على الحيوان والعكس ❖ الجرائم ضد السياح في الحديقة
البيئة الحضرية		
فقدان السلامة والأمن العام	مستويات الجرائم وأنواعها السلامة بأوضاع المرور	عدد الجرائم خلال فترة (السرقة – الاعتداء) نسبة الإصابات من السكان
انعدام النظافة العامة	جمال المظهر العام والبيئة	قياس مستوى المخلفات في الموقع
الزحام في المواقع الرئيسية	الكثافة المستخدمة	❖ زحام المرور وتوفر النظام وتطبيقه ❖ فترة الانتظار وتنظيم الإجراءات
تهديدات صحية	قياس تلوث الهواء نوعية مياه الشرب نوع وانتشار الأمراض المعدية مستويات الصوت	❖ مؤشرات تلوث الهواء (التركيب) ❖ الفترة التي يتفاقم التلوث بها توفر الماء النقي (استخدام الماء المحلي؟) إحصاء الأمراض المنتشرة قياس الديسيبل في المواقع الرئيسية
المواقع الثقافية والأبنية التراثية		
تخريب الموقع	تكاليف الحماية مستوى التلوث المؤثر مقاييس السلوك في الموقع الضرر للموقع	التكاليف المقدرة للصيانة والحماية هطل أمطار حامضية خلل في التصرف والحركة عدد حوادث التعدي على الأملاك العامة
تحديد الطاقة السياحية فقدان السلامة	الكثافة المستخدمة غياب المراقبة والضوابط	عدد الحوادث المرتكبة ضد السياح استقصاء انطباعات السياح والزوار

المواقع الحيوية المتميزة (غالباً هي مقاصد السياحة البيئية)		
تخريب النظام البيئي	عدد وتركيب الأصناف الموجود في المواقع التقليدية نجاح استعادة للأصناف الرئيسية تغير تركيب الموقع نوعياً ومزاياه	إحصاء الأصناف ❖ إحصاء الأعداد للأصناف الرئيسية ❖ عدد السياح الذين يشاهدون الأصناف ❖ مناطق تواجد الأصناف المعادة ❖ نسبة التنوع النباتي من الغطاء النباتي ❖ عدد الزوارق المستخدمة بالموقع ❖ نسبة المساحة المتأثرة سلبياً
المواضيع الثقافية (المجتمعات التقليدية)		
انتهاك الحرمات الثقافية والاجتماعية	اللغات التي يتحدثها المحليون	نسبة السكان الذين يعرفون لغات أخرى
استبعاد عضوية السكان المحليين	تأثر اجتماعي القناعة والقبول المحلي	❖ تدني معدل إنفاق السائح ودخل المحليين ❖ محلات البيع للسياح ❖ نسبة نشاط المنشآت المحلية بالسنة لعدد الشاكين المحليين ونوع الشكاوى
الجزر الصغيرة		
تسرب العملة (العائدات)	خدمات الطيران الناقل للجزيرة	نسبة المدفوع للنقل من مجموع عوائد السياحة
مستوى عال لملكية الأجانب	قيمة أملاك الأجانب	نسبة ملكية الأجانب من مجموع الاستثمارات
فقدان فرص العمل للمحليين	تركيب الوظائف في السياحة	❖ نسبة الوظائف للمحليين من السياحة

		❖ نسبة الوظائف الموسمية
نقص المياه العذبة	توفر المياه العذبة	❖ كمية الماء المستخدمة من السياح والسكان حسب المعدل للفرد ❖ تكلفة التزويد بالماء ❖ تكلفة الماء للسياح ❖ تقدير الطاقة (الكمية الاحتياطية)
نقـــــص الطاقـــــة الكهربائية	توفر الكهرباء	❖ نسبة الفقد والهدر ❖ التبذير في الاستخدام ❖ تغـير في كلفـة اسـتخدام الطاقـة (الشرائح)

* * * * *

الملحق رقم (8)

قرار اجتماع الخبراء حول سلامة وأمن السائح

المنظمة العالمية للسياحة – مدريد – اسبانيا- 11-1994/4/12

بناءً على إعلان مانيلا حول السياحة الدولية (1980) الذي أكد أن السياحة هي نشاط رئيسي في حياة الشعوب، وتنميتها مرتبطة بحرية السفر.

وإشارة إلى قرار المنظمة العالمية للسياحة A/RES/317(X) المعتمد من الجمعية العمومية في دورتها العاشرة (بالي-اندونيسيا-تشرين الأول 1993).

نحن الخبراء، نعتقد بأن حرية مواطني البلدان للسفر بسلامة هي حقوق إنسانية أساسية، ونحن نرحب بالجهود التي تبذلها البلدان والمنظمات في المبادرات لتطوير وتقوية الخدمات والتنظيم التشريعي والقانوني، وتلك الجهود ليست لتحسين ظروف الشعوب فحسب، بل لأنها تدعم السفر والسياحة كموضوع رئيسي في مجال الاقتصاد من حيث الدخل الوطني والداخل، ومولد قوي لفرص العمل.

نحن نقترح على الدول الأعضاء في المنظمة العالمية للسياحة، وجميع المنظمات الأخرى المنية بالسفر والسياحة تبني المعايير العملية التالية كمسألة ملحة لتحسين السلامة والأمن للمسافرين والسياح:

1. جمع المعلومات الشاملة وإجراء البحوث التي تقدم صورة حقيقية ومعطيات مناسبة حول دعم واع من قبل صانعي القرار وصانعي السياسة.
2. إنشاء برامج نمطية للضوابط محلياً ودولياً في مجال سلامة وأمن السائح، لتستخدم كأساس مرجعي من قبل الحكومات وصناعة السفر والأفراد.
3. تأهيل وتدريب العاملين في ميدان السفر والخدمات الشخصية في القطاع العام والخاص، وتحديد دورهم كحرس مسؤولين عن حماية الحق الأساسي لسلامة السفر من قبل جميع المواطنين في العالم.

4. تطوير المشاركة بين القطاع العام والخاص، وإشاعة فكرة أن السلامة في مجال السفر هي تأكيد للتطور.
5. وضع وتنفيذ برامج خدمات الإسعاف للمسافرين والسياح، ورعايتهم عند حصول الحوادث، وتأمين محاكمات وعدالة للمعتدين عليهم، لأن ذلك هو أقل ما يجب تجاه الضحايا.
6. توزيع مراكز بأماكن مناسبة للمحاكم والشرطة وقوى الأمن الداخلي والخاص للحماية والعناية بالمسافرين والسياح.
7. تطوير التشريعات الخاصة بالأمن وحماية المسافرين والسياح.

الجمعية العمومية:

إشارة إلى قرارها حول سلامة وأمن السياح A/RES/177 (V1)/ بعام 1985، وملاحظة أن العنف والأعمال الجرمية ضد المسافرين والسياح والتسهيلات السياحية أضحت مشكلة عالمية:

1. تشجب جميع أشكال العنف والتهديد بالعنف وجميع أعمال الإجرام ضد المسافرين والسياح والتسهيلات السياحية.
2. تدعو الدول لوضع المعايير المناسبة ضد أولئك الذين يقومون بالأعمال الإجرامية وحماية المسافرين والسياح والتسهيلات السياحية ضد أية أشكال من العنف وأنشطة الجرائم.
3. تطلب من السكرتير العام وضع معايير عملية يمكن أن تستخدمها الدول للتعامل مع العنف والأعمال الجرمية ضد المسافرين والسياح والتسهيلات السياحية.

* * * * *

تنسيق وإخراج

صفاء نمر البصار

هاتف: 079 6507997

s a f a n i m e r

الإستثمار والتسويق السياحي







دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع

عمان - شارع الملك حسين - مجمع الفحيص التجاري

تلفاكس: 4655877 6 962+ موبايل: 5525494 79 962+

ص.ب 712577 عمان 11171

E-mail: dar_konoz@yahoo.com



9 789957 463656